Outsourcing & More

www.outsourcingportal.pl

ISSN 2083-8867

nr 6 (13)

listopad / grudzień 2013 (dwumiesięcznik)
November / December 2013 (bi-monthly magazine)

Bezpłatny magazyn
Free of charge magazine

LPO

Outsourcing Procesów Prawnych

Nowoczesna kancelaria
Modern law firm

Instytut Allerhanda
The Allerhand Institute

A TAKŻE / AND:

Crowdsourcing

Polski potencjał ICT
Polish ICT experience

Outsourcing na Śląsku
Outsourcing destination: Silesia

Konkurs Outsourcing Stars 2013

OUTSOURCING STARS 2013

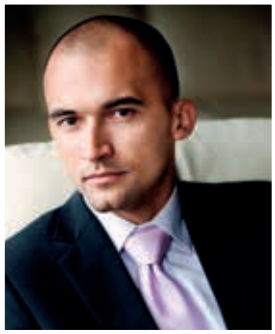
DOBRZE UŁOŻYMY CI SPRZEDAŻ

ASM GROUP
Integrated Sales Processing

POMAGAMY SPRZEDAWAĆ OD 1998 ROKU.

WWW.ASMGROUP.PL | UL ŚWIĘTOKRZYSKA 18 | WARSZAWA 00-052 | TEL.:22 829 94 61

Od Redakcji
Editorial Note



Dymitr Doktór
Redaktor Naczelny
Chief Editor

Drodzy Czytelnicy,

Numer Outsourcing&More, który trzymają Państwo w ręku jest ostatnim wydawanym w roku 2013 i ostatnim w takiej formie. Nowy rok przyniesie zmiany na naszych stronach i będziemy na nich zamieszczać znacznie więcej materiałów branżowych, opisujących różne praktyki outsourcingowe.

Kończymy naszą dwuletnią wycieczkę objazdową po Polsce i uruchamiamy stały monitoring każdego regionu naszego kraju, aby na bieżąco informować o klimacie inwestycyjnym w różnych częściach Polski. W bieżącym wydaniu „na deser" przekazujemy więcej informacji o Śląsku wraz z najaktualniejszymi danymi z rynku HR autorstwa Randstad i Real Estate opracowania Colliers International.

Wiodącym tematem numeru jest tym razem prawo. LPO, czyli Outsourcing Usług Prawniczych, to obszar działań outsourcingowych, który szacowany jest na świecie na ponad 2,4 miliarda USD, a w Polsce zaczyna być coraz bardziej popularny. Zapraszamy do lektury publikacji tak znakomitych kancelarii prawniczych jak Chudzik i Wspólnicy oraz Wardyński i Wspólnicy.

Za nami gorąca jesień w polskim outsourcingu, Śniadania Outsourcingowe, Poland Outsourcing Busines Mixer, Kongres Contact Center, Targi Outsourcingu, Konferencja *Biurowce w Polsce*, to tylko przykłady merytorycznych imprez, które odbyły we wrześniu i październiku br. Listopad zaś to czas największej branżowej imprezy na zakończenie roku 2013. Jest nią VI Europejskie Forum Gospodarcze, gdzie głównym tematem konferencji jest outsourcing. Outsourcing&More objął Forum patronatem medialnym. W ubiegłym roku wydarzenie to zgromadziło ponad 2000 delegatów, a frekwencja w tym roku powinna być podobna.

Zachęcam do lektury i zapraszam do udziału w Outsourcing Stars 2013 – wyjątkowym konkursie dla branży outsourcingowej,

Dear Readers,

The issue of Outsourcing&More, which you are holding is the last issue in 2013 and the last in this form. The new year will bring changes on our pages and we will be placing a lot more professional materials on them, describing various outsourcing practices.

We are completing our two-year trip around Poland and launching constant monitoring of each region of our country, in order to be informed on an ongoing basis about the investment climate in different parts of Poland. In the current edition, "for dessert" we are providing more information about Silesia, along with the most current data from the HR market by Randstad and Real Estate by Colliers International.

This time law was the topic of the issue. LPO, i.e. Legal Process Outsourcing, is an area of outsourcing activities, which is worth more than 2.4 billion USD around the world, and in Poland it is beginning to be more and more popular. We would like to invite you to a publication of such excellent law firms like Chudzik i Wspólnicy and Wardyński i Wspólnicy.

A hot autumn has passed in Polish outsourcing, Outsourcing Breakfasts, Poland Outsourcing Business Mixer, the Congress Contact Center, Outsourcing Fairs, the Offices Conference in Poland, are just examples of very substantive events, which took place in September and October this year. While November is a time of the biggest event in the business to end the year 2013. It is the 6th European Economic Forum, where the main subject of the conference is outsourcing. The Forum has been embraced by the media patronage of Outsourcing&More. Last year, the event brought together more than 2,000 delegates, and the turnout this year should be similar.

I invite you to a great read and remind you about Outsourcing Stars 2013, a special competition for the outsourcing industry,

Outsourcing&More

Bezpłatny magazyn / Free of charge magazine

Redaktor naczelny / Editor-in-chief
Dymitr Doktór
d.doktor@outsourcingandmore.pl

Grafika/DTP / Art./DTP
Michał Jagiełło,
Małgorzata Aniołkowska

Okładka / Cover
Jacek Cieśliński

Reklama / Advertising
reklama@outsourcingandmore.pl

Wydawca / Published by
RIPOSTA
RIPOSTA Doktór S.J.
ul. Dolna 21b/40
00-773 Warszawa
www.riposta.pl

Adres redakcji / Editorial address
RIPOSTA Doktór S.J.
ul. Dolna 21b/40
00-773 Warszawa
T: +48 22 213 02 45
F: +48 22 213 02 49
redakcja@outsourcingandmore.pl
www.outsourcingandmore.pl

Druk / Print
Drukarnia Jantar

Obsługa prawna / Legal support
„Chudzik i Wspólnicy"

Prenumerata i dystrybucja / Subscriptions

Bezpłatna prenumerata po uprzedniej rejestracji na stronie
www.outsourcingandmore.pl

Outsourcing&More is bimonthly free of charge magazine. See the website www.outsourcingandmore.pl for more details

Wybrane zdjęcia pochodzą z serwisu Fotolia.pl / Selected photos come from Fotolia.pl website

Nakład / Circulation
3000 egz. / copies

Autorzy / Authors

Piotr Rutkowski
Partner Zarządzający
SourceOne Advisory

Ewa Grudzień
Analityk,
Dział Doradztwa i Badań Rynku,
Colliers International

Sylwia Kłyczek
Randstad Professionals
Regional Manager w Randstad Polska

Grzegorz Synal
aplikant radcowski
„Chudzik i Wspólnicy
Radcowie Prawni sp.p."

Maria Janicka
Radca prawny,
„Chudzik i Wspólnicy
Radcowie Prawni sp.p."

Danuta Pajewska
Radca prawny,
starszy wspólnik,
Wardyński i Wspólnicy

Mithun Sridharan
Przewodniczący ds. Komunikacji
Niemieckiego Stowarzyszenia
Outsourcingu

Anna Jurys
Wydział Strategii i Obsługi Inwestorów
Urząd Miasta Lublin

Michał Kacprowicz
Project Manager
Invest in Pomerania

Partnerzy / Partners

Wszelkie prawa zastrzeżone. Kopiowanie, reprodukcja bez pisemnej zgody Redakcji nie jest dozwolona / All rights reserved. No copying, reproduction or photocopying allowed without written consent of the publisher.

Redakcja nie odpowiada za treść reklam i ogłoszeń / The views expressed in this publication as well as the content of the adverts are not necessarily those of the editor.

Biblia Outsourcingu

Katalog zawierający informacje
o dostawcach usług outsourcingowych
oraz ich otoczenia biznesowego.

Biblia będzie zawierać kluczowe informacje dla Klientów oraz Inwestorów planujących rozwój lub relokację projektów biznesowych w Polsce. W katalogu opublikowane zostaną nazwy podmiotów oraz ich profil działalności, dane kontaktowe, a także informacje o kluczowych osobach w polskiej branży outsourcingu.

www.bibliaoutsourcingu.pl

Biblia Outsourcingu wydana zostanie na początku 2014 roku i dostępna będzie na wszystkich wydarzeniach organizowanych przez Fundację Pro Progressio oraz imprezach branżowych patronowanych przez największe media outsourcingowe w Polsce: OutsourcingPortal.pl oraz magazyn Outsourcing&More.

Organizator

PROPROGRESSIO

Partnerzy medialni

Outsourcing&More

outsourcing portal

Aktualności 8

Targi branżowe i Ambasadorowie
na wyższych uczelniach
– rozwój outsourcingu w Polsce 12
Industry fairs
and Ambassadors at Universities
– outsourcing development in Poland 13

Siła Trójmiasta
– różnorodność, otwartość, nowe idee 14
Tricity's strengths
– diversity, openness, innovative ideas 15

„Otwarci na Skandynawię"
Samorząd województwa warmińsko-mazurskiego kontynuuje poszukiwania partnerów biznesowych w Skandynawii 17
"Open to Scandinavia"
The local government of Warmia and Mazury Voivodeship continue their search for business partners in Scandinavia 18

Polski Kongres Prawa Pracy 2013
26.11.2013, Warszawa 19
Polish Labour Law Summit 2013
26.11.2013, Warszawa 19

Lean dla Top Managementu
– pierwsze spotkanie już za nami! 20
Lean for Top Management
– we're already after the first meeting! 22

IX edycja Kongresu Contact Center 24
9th Contact Center Congress 25

Śniadania Outsourcingowe
– nowa branżowa forma edukacji 26
Outsourcing Breakfasts
– a new professional form of education 27

VI Europejskie Forum Gospodarcze w Łodzi 30
VIth The European Economic Forum in Łódź 31

Rusza druga edycja WorkGate,
czyli jak student może znaleźć ciekawą pracę w sektorze BPO/SSC w Poznaniu? 32
The second edition of WorkGate,
or how a student can find an interesting job in Poznan in the BPO/SSC sector? 33

Bibliografia Outourcingu 34

Kalendarium 35

Polskie technologie
– globalne rynki! 42
Polish technology
– global markets! 44

Artykuły / Articles

Jak wybierać żonę?
Część IV 36
How to choose a wife?
Part IV 39

Ponadprzeciętna znajomość
języków obcych 46
Extraordinary knowledge
of foreign languages 48

Nauka w Lublinie
bliżej biznesu 50
Lublin universities
closer to business 52

Łódź
kreuje Twój biznes 54
Lodz
creates your business opportunities 56

Badania, edukacja i rozwój
– współpraca pomorskich firm ICT 58
Research, development and education
– cooperation of Pomeranian ICT companies 60

Szczecin
wirtualną metropolią 62
Szczecin
– the virtual metropolisn 64

Śląsk
– Logistyka, BPO, R&D w jednym miejscu 66
Silesia
– Logistics, BPO, R&D in one place 67

Katowice
– dla odmiany 68
Katowice
– for a change 69

Outsourcing Procesów Prawnych 90
Legal Process Outsourcing 91

Czym powinna charakteryzować się
nowoczesna kancelaria? 92
What should characterize
a modern law firm? 94

Jak długoterminowo współpracować
z zewnętrzną kancelarią prawną 96
How to establish long-term
cooperation with an external law firm 97

Kancelarie prawne i ich specjalizacje
– dlaczego warto korzystać z ekspertów 98
Law firms and their specialisations:
Why it is worth turning to experts 99

Instytut Allerhanda 100

Testowanie oprogramowania
dla firm z wykorzystaniem crowdsourcingu
Część I 102
Crowd sourced software
testing for Enterprises
Part I 105

Raporty / Reports

Rynek biurowy
w Katowicach 74
Office market
in Katowice 78

Kapitał ludzki
województwa śląskiego 82
Human capital
in the Silesia Province 86

Aktualności

Spektakularne zwycięstwo Fabryki Ludwika Grohmana

Zrewitalizowana fabryka Ludwika Grohmana z Łódzkiej Specjalnej Strefy Ekonomicznej zwyciężyła w międzynarodowym konkursie John Jacob Astor, organizowanym przez jedne z najważniejszych na świecie targów inwestycyjnych – Expo Real 2013 w Monachium. W konkursie na najlepsze nieruchomości komercyjne oddane w ciągu ostatniego roku wystartowało 39 projektów z całego świata, ale ostatecznie w głosowaniu internetowym liczyły się dwa: Skylabs z Heidelbergu w Niemczech oraz fabryka Grohmana z Łodzi.

Nowe miejsca pracy w Łodzi

Fujitsu Technology Solutions Sp. z o.o. rozpoczęło rekrutację do centrum Reaserch and Development, które mieści się w siedzibie firmy w Łodzi. Firma poszukuje w sumie 50 specjalistów. Początek działania R&D w Łodzi jest przewidziany na październik tego roku.

Więcej informacji na www.outsourcingportal.pl

outsourcing portal

BPOland Potential and Prospects

Według najnowszego raportu „BPOland Potential and Prospects", opracowanego przez CBRE, największą na świecie firmę doradczą w sektorze nieruchomości komercyjnych przy współpracy HAYS, ekspertów w dziedzinie rekrutacji, oraz Polskiej Agencji Informacji i Inwestycji Zagranicznych (PAIiIZ), Polska jest najpopularniejszym rynkiem w Europie Środkowo-Wschodniej dla inwestorów z sektora nowoczesnych usług dla biznesu (BPO, czyli outsourcing). Autorzy publikacji przygotowali kompleksowy przegląd tego sektora w Polsce.

Więcej informacji na www.outsourcingportal.pl

Czy Bydgoszcz i Toruń są gotowe na BPO?

22 października 2013 roku w bydgoskim hotelu City Hotel odbyła się konferencja „Nowoczesne usługi szansą na rozwój regionu". Celem tego wydarzenia było zaprezentowanie i omówienie możliwości inwestycji typu BPO w Bydgoszczy oraz Toruniu. Konferencja zgromadziła blisko 60 uczestników, reprezentujących Polską Agencję Informacji i Inwestycji Zagranicznych, władze samorządowe, wojewódzkie, przedstawicieli deweloperów, firmy konsultingowe, firmy BPO oraz media. W pierwszej części spotkania zaprezentowano informacje na temat działalności Centrów Obsługi Inwestorów i Eksporterów, tzw. COIE, jako nowoczesnych instrumentów wspierania eksportu i inwestycji.

Więcej informacji na www.outsourcingportal.pl

3 lata call center w Stalowej Woli

W 2010 roku Grupa DataContact podjęła decyzję o budowie nowego call center poza Warszawą, w Tarnobrzeskiej Specjalnej Strefie Ekonomicznej w Stalowej Woli. Właśnie mija 3 rocznica działalności tej lokalizacji. Call center to przede wszystkim ludzie…… a o tych w call center najtrudniej. Branża boryka się z dużą rotacją, a co za tym idzie – z wyzwaniami dotyczącymi jakości realizowanych przez outsourcing czy wewnętrzne call centers projektów. Wiele firm buduje swoje nowe lokalizacje poza wielkimi ośrodkami miejskimi, przede wszystkim ze względu na niższe koszty eksploatacji i mniejszą rotację pracowników.

Więcej informacji na www.outsourcingportal.pl

Aktualności

Według rankingu Euromoney Real Estate Awards 2013 – CBRE uznana za najlepszą na świecie firmę doradczą działającą w sektorze nieruchomości

CBRE, jako jedyna firma, otrzymała najwyższe wyróżnienia w trakcie kilku ostatnich lat i już po raz szósty zdobyła nagrody w tym prestiżowym konkursie, który organizowany jest od 2005 roku. CBRE zdominowała ranking również w kategorii Wycen Nieruchomości i została uznana za najlepszą na świecie firmę doradczą specjalizującą się w wycenach oraz zdobyła w tej samej kategorii szereg nagród regionalnych: Europa Środkowo-Wschodnia, Ameryka Łacińska, Ameryka Północna i Europa Zachodnia.

Więcej informacji na www.outsourcingportal.pl

Czy warto pracować w sektorze centrów usług wspólnych?

Nie jesteśmy już krajem, gdzie inwestuje się wyłącznie w procesy produkcyjne, ale – co warto podkreślić – od ponad 8 lat, jesteśmy krajem gdzie firmy zagraniczne chętnie inwestują w potencjał ludzki, w jakość usług, poziom wiedzy, doświadczenie. W różnych obszarach sektora usług wspólnych pracuje dziś w Polsce ponad 110 tysięcy osób. Od pięciu lat branża notuje średni wzrost na poziomie 20% (na podstawie raportu ABSL). Średnia wieku zatrudnionych to 30 lat, podczas gdy na rynku ogólnopolskim jest to 8 lat więcej. Średnia wieku oraz fakt, że większość zatrudnionych w centrach usług wspólnych to ludzie z wyższym wykształceniem, pokazuje wyraźnie, że sektor jest bardzo korzystny dla polskiej gospodarki. (...) Ponad połowę zatrudnionych w latach 2012-2013 (do kwietnia 2013 roku) stanowią osoby poniżej 29 roku życia. Co więcej, 97% zatrudnionych podjęło pracę w oparciu o umowę na pełny etat.

Więcej informacji na www.outsourcingportal.pl

6000 nowych miejsc pracy

Amazon planuje otwarcie trzech centrów logistycznych w Polsce – w okolicach Wrocławia i Poznania. W ciągu trzech lat od ich powstania utworzone zostanie aż 6000 miejsc pracy. Ponadto, w okresie przedświątecznym firma zatrudni 9000 dodatkowych pracowników tymczasowych. Uruchomienie dwóch pierwszych centrów logistycznych zaplanowane jest na drugą połowę 2014 roku. Każde z nich początkowo zatrudni około 1200 pracowników.

Więcej informacji na www.outsourcingportal.pl

Kolejna międzynarodowa firma wybrała Łódź

Decyzja firmy Pall-Ex o zlokalizowaniu centralnego magazynu przeładunkowego w Łodzi jest kolejną w tym roku prestiżową inwestycją. Dzięki nim Łódź postrzegana jest jako rzetelny i przyjazny nowym inwestorom partner. Pall-Ex to międzynarodowa sieć dystrybucji ładunków paletowych, założona w 1996 r. w Wielkiej Brytanii. W Łodzi firma wynajęła powierzchnię w Panattoni Park Łódź East.

Aiton Caldwell wzmocnia pozycję rynkową

Aiton Caldwell, lider polskiego rynku usług telekomunikacyjnych w chmurze oraz dostawca nowoczesnej platformy telekomunikacyjnej działającej w tym modelu, oraz firma Platan, wiodący polski producent abonenckich central telefonicznych i serwerów telekomunikacyjnych, rozpoczynają współpracę. Jej pierwszym efektem są dwa produkty Platana zbudowane w oparciu o technologię Aiton Caldwell.

Więcej informacji na www.outsourcingportal.pl

outsourcing portal

Aktualności

FDI Poland Awards – nagrody rozdane

Intel Technology Poland, potentat branży ICT, otrzymał nagrodę główną w kategorii FDI Investor of the Decade (Inwestor zagraniczny dekady). Z kolei DCT Gdańsk zwyciężyło w kategorii Top Investor of the Year – Rest of World (Najlepszy inwestor roku w kategorii: reszta świata). W międzynarodowym jury zasiedli między innymi Radcy Handlowi najważniejszych Ambasad oraz przewodniczący Izb Handlowych.

Extor Poland Outsourcing Business Mixer

Celem spotkania było zaprezentowanie różnych procesów w obszarze HR, obsługiwanych przez firmy outsourcingowe. Wieczorne spotkanie cieszyło się bardzo dobrą frekwencją i zebrało blisko 50 uczestników reprezentujących wiele branż, w tym nieruchomości, szkolenia, HR, consulting i wiele innych.

Więcej informacji na www.outsourcingportal.pl

outsourcing portal

Finanse Call Center Forum

Na ostatnim Finanse Call Center Forum – najbardziej prestiżowej konferencji CC dla branży bankowej poznaliśmy 5 głównych trendów dla polskiego rynku Contact Center na lata 2013-2015, prognozowanych przez Andrzeja Szczepaniaka, rynkowego eksperta, przedstawiciela Forum Call Center działającego przy Związku Banków Polskich). Oczywiście trendy dotyczą branży bankowej.

Według prognoz już za dwa lata blisko 32% klientów będzie kontaktowało się z infolinią za pomocą smartfonów. I nie chodzi tu tylko o korzystanie z kanału głosowego, ale również wizualnego IVR dla klientów mobilnych (takie rozwiązanie – Smart IVR oferuje już Altar).

Więcej informacji na www.outsourcingportal.pl

10 lat obecności Transcom Worldwide w Polsce

W Hotelu Zamek Ryn (25-26 października br.) odbyła się Gala z okazji 10 lat obecności Transcom Worldwide w Polsce, wiodącej firmy z sektora Customer Relationship Management (CRM). Oferuje ona wsparcie w zapewnieniu wysokiej jakości relacji pomiędzy przedsiębiorcami a ich klientami.Z okazji rocznicy Transcom Worldwide ogłosił ambitny projekt przekształcenia biur w Polsce w „multilingual-hub" – centrum kompetencji językowych – dzięki któremu możliwe będzie wspieranie międzynarodowych klientów firmy w ich językach ojczystych.

W jego ramach konsultanci będą pomagać w obsłudze klientów w językach angielskim, niemieckim, hiszpańskim, rosyjskim, ukraińskim, francuskim i włoskim, a także w językach skandynawskich. Na gali obecni byli także przedstawiciele administracji regionalnej, klientów oraz partnerów biznesowych firmy.Transcom Worldwide Poland rozpoczęła działalność w Polsce w 2003 r. w Olsztynie. W roku 2007 otwarte zostało drugie biuro – w Gdańsku. W obydwu placówkach zatrudnionych jest obecnie ponad 1000 konsultantów, którzy oferują klientom działających w Polsce i za granicą wsparcie CRM w trzech językach: niemieckim, angielskim i polskim. Klienci Transcom zdobywają wysokie miejsca w rankingach dotyczących jakości obsługi klienta.

Transcom Worldwide Poland sp. z o.o. jest częścią koncernu Transcom, który oferuje usługi związane z zaawansowaną obsługą klienta dla ponad 400 przedsiębiorstw z różnych sektorów gospodarki. Obecnie koncern zatrudnia ponad 29 tysięcy konsultantów w 62 biurach zlokalizowanych w 26 krajach. Oferują oni swoje usługi w 33 językach.

Więcej informacji na www.outsourcingportal.pl

PREZYDENT MIASTA ŁODZI
HANNA ZDANOWSKA

PREZYDENT MIASTA ŁODZI
informuje, iż został ogłoszony pisemny przetarg nieograniczony na sprzedaż nieruchomości, położonych w Łodzi, w obrębie geodezyjnym S-2, przy ul. płk. Jana Kilińskiego bez numeru, stanowiących działki nr: 282/12 (pow. 6406 m^2), 282/13 (pow. 790 m^2) i 282/15 (pow. 360 m^2), o łącznej powierzchni 7556 m^2, dla których urządzone są księgi wieczyste: LD1M/00179931/4, LD1M/00216033/1 i LD1M/00005163/9.

Nieruchomości położone są na nowoutworzonym obszarze Nowego Centrum Łodzi i wchodzą w skład „Strefy I", łączącej funkcje kulturalne, komercyjne i mieszkaniowe. Na działkach stanowiących przedmiot przetargu przewidziane jest powstanie reprezentacyjnego budynku i architektonicznego symbolu Łodzi, tzw. „Bramy Miasta", łączącego powstające Nowe Centrum Łodzi z historycznym Śródmieściem.

Cena wywoławcza nieruchomości:
40 000 000,00 zł netto,
wadium: 4 000 000,00 zł
Cenę nabycia stanowi cena netto osiągnięta w przetargu plus należny podatek VAT wg. obowiązujących przepisów.

Nabywca nieruchomości, oprócz ceny nabycia nieruchomości, zobowiązany będzie do uiszczenia opłaty za ustanowienie służebności drogowej przejścia i przejazdu, zapewniającej obsługę komunikacyjną nieruchomości, na działce nr 282/14 w obrębie S-2, wynoszącej 186 320,00 zł plus należny podatek VAT wg obowiązujących przepisów.

Przetarg (część jawna) odbędzie się w dniu 10 grudnia 2013 r. w Urzędzie Miasta Łodzi, ul. Piotrkowska 104, mała sala obrad, o godzinie 10.00.

OGŁOSZENIE PREZYDENTA MIASTA ŁODZI O PRZETARGU, zawierające szczegółowe informacje dotyczące przetargu opublikowane jest na stronie internetowej pod adresem www.uml.lodz.pl (Tablica informacyjna: Zamówienia publiczne – przetargi / Sprzedaż nieruchomości) oraz w Biuletynie Informacji Publicznej pod adresem bip.uml.lodz.pl / przetargi / Sprzedaż nieruchomości.

Szczegółowe informacje, dotyczące przetargu dostępne są również w siedzibie Wydziału Majątku Miasta w Departamencie Gospodarowania Majątkiem UML, w Łodzi, przy ul. Piotrkowskiej 104, (IV p., pok. 457) oraz pod numerami telefonów: (0-42) 638-44-14, (0-42) 638-43-31.

THE MAYOR OF LODZ CITY
hereby advises that a written unlimited tender for sale of the real properties located in Lodz, within the geodetic area S-2, on ul. płk. Jana Kilińskiego, no number, constituting plots no. 282/12 (6406 sq m), 282/13 (790 sq m) and 282/15 (360 sq m), of a total area of 7556 sq m, with Land and Mortgage Registers LD1M/00179931/4, LD1M/00216033/1 and LD1M/00005163/9, respectively.

The real properties are located within the newly-created area of the New Lodz Centre and are included in "Zone I" combining cultural, commercial and residential functions. It is planned that on the plots which are the object of the tender the so called "Gate to the City" will be constructed – a representative building and an architectural symbol of Lodz, joining the New Lodz Centre and the old town.

The net asking price of the real properties is PLN 40,000,000.00;
the bid security is PLN 4,000,000.00.
The purchase price is the net price obtained in the tender plus applicable VAT as per valid regulations.

The buyer of the real property, apart from the purchase price will also be obliged to pay a fee for the right of way, ensuring that the real property has access to communication services, on plot no. 282/14 within the area S-2. The fee is PLN 186,320.00 plus applicable VAT as per valid regulations.

The tender (the open part) will be held on 10 December 2013 at the City of Lodz Office, ul. Piotrkowska 104, mała sala obrad, at 10 AM.

THE TENDER ANNOUNCEMENT OF THE MAYOR OF LODZ CITY containing the details of the tender is published at www.uml.lodz.pl (Tablica informacyjna: Zamówienia publiczne – przetargi / Sprzedaż nieruchomości) and in the Public Information Bulletin at bip.uml.lodz.pl (Przetargi / Sprzedaż nieruchomości).

Details of the tender are also available at the headquarters of the City Property Division (Wydział Majątku Miasta) at the Property Management Department (Departament Gospodarowania Majątkiem UML) in Lodz, ul. Piotrkowska 104, (4th floor, room 457) as well as on the telephone: (0-42) 638-44-14, (0-42) 638-43-31.

Targi branżowe i Ambasadorowie na wyższych uczelniach – rozwój outsourcingu w Polsce

Fundacja zgodnie z założonymi planami wdraża kolejne projekty. Wrzesień i październik to pierwsze miesiące, w których Pro Progressio zorganizowała dwa Śniadania Biznesowe. Celem tych spotkań jest omawianie wybranej tematyki powiązanej z działalnością outsourcingową w gronie dostawców usług oraz ich odbiorców. Tematyką pierwszego spotkania był IT Contracting, a Partnerem merytorycznym firma HAYS Poland. Drugie spotkanie poświęcone było Zarządzaniu Zmianą oraz Zarządzaniu Projektami zrealizowane we współpracy z firmą Art PM. Każde ze spotkań zgromadziło grupę 25 osób, które poza zapoznaniem się z merytoryczną prezentacją, uczestniczyły w dyskusji na temat omawianego zagadnienia. Uczestnikami śniadań byli reprezentanci takich organizacji jak Polska Agencja Informacji i Inwestycji Zagranicznych, Enterprise Ireland, Grupa OEX, Randstad, CBRE, XPlan, Harvey Nash, Connectis, Focus Telecom, a także studenci Szkoły Głównej Handlowej reprezentujący program Outsourcing Market Leaders Academy.

Śniadania Outsourcingowe, to część projektu Akademia Outsourcingu prowadzonego przez Pro Progressio i są realizowane w cyklach miesięcznych.

Pro Progressio w trzecim tygodniu października uczestniczyła w Targach Outsourcingu – Wsparcie dla Twojego Biznesu. Obejmując zaszczytną rolę Partnera Strategicznego tej imprezy, Fundacja doradzała organizatorom strategię realizacji targów, grupę wystawców oraz zakres tematyczny prelekcji. Targi zgromadziły blisko 100 wystawców reprezentujących takie dziedziny outsourcingu jak Call Center, windykacja, zarządzanie kadrami i płacami, outsourcing sił sprzedaży, archiwizacja danych, usługi IT, outsourcing usług marketingowych i wiele innych. Sponsorami Targów były firmy MS Services oraz Sekwencja, a Partnerami ASM Group, UCMS Group, JFK, HR OPTiCenter oraz BSS. Targi odwiedziło ponad 1100 osób, które poza możliwością zapoznania się z ofertą firm outsourcingowych miały okazję wysłuchać wielu ciekawych prelekcji dotyczących wielu obszarów działalności outsourcingowej. Do wyjątkowo interesujących prelekcji należy zaliczyć panel dyskusyjny Piotra Rutkowskiego z SourceOne Advisory poświęcony Zarządzaniu Projektami IT, wykład Macieja Busia z Forum Call Center opisujący rynek i najlepsze praktyki obszaru telefonicznej obsługi klienta, a także prezentację Małgorzaty Bayer z ACC poświęconą nowoczesnemu podejściu do obsługi procesów finansowo-księgowych.

Październik, to także miesiąc, w którym Fundacja uruchomiła program ambasadorski na polskich uczelniach wyższych. Pierwszymi uczelniami, na których Pro Progressio ma swoich przedstawicieli są Uniwersytet Jagielloński w Krakowie, Uniwersytet Śląski w Katowicach oraz Uniwersytet Gdański w Gdańsku. Na każdej z wymienionych uczelni,

> *„Październik, to także miesiąc, w którym Fundacja uruchomiła program ambasadorski na polskich uczelniach wyższych."*

Ambasadorowie Fundacji wspierają szerzenie wiedzy o branży outsourcingowej. W kolejnych miesiącach Pro Progressio planuje rozpoczęcie programu ambasadorskiego na kolejnych uczelniach wyższych.

Grono członków Pro Progressio powiększyło się o dwie znakomite firmy. Pierwszą z nich jest Technitel – łódzka firma telekomunikacyjna oferująca między innymi usługi dostępu do internetu przez satelitę oraz usługi zarządzania budynkami. Drugim członkiem został Randstad – największa w Polsce firma świadcząca kompleksowe usługi HR.

Fundacja Pro Progressio nie zwalnia tempa realizowanych projektów i już w listopadzie bierze udział w największym tej jesieni wydarzeniu branży outsourcingowej jakim jest VI Europejskie Forum Gospodarcze w Łodzi. Na zaproszenie Fundacji na Forum pojawią się znakomici zagraniczni goście z Irlandii, Francji, Niemiec i Ukrainy. ■

Industry fairs and Ambassadors at Universities – outsourcing development in Poland

In accordance with the assumed plans, the Foundation is implementing new projects. September and October are the first month in which Pro Progressio organized two Business Breakfasts. The purpose of these meetings is to discuss selected topics related to outsourcing activities among service providers and their customers. The subject of the first meeting was IT Contracting, and the substantive Partner was the company HAYS Poland. The second meeting was devoted to Change Management and Project Management realized in cooperation with the company Art PM. Each of the meetings brought together a group of 25 people, who, apart from getting to know the substantive presentation, participated in the discussion on the issues in question. Participants of the breakfast were representatives of organizations such as Polska Agencja Informacji i Inwestycji Zagranicznych (Polish Agency of Information and Foreign Investment), Enterprise Ireland, Grupa OEX, Randstad, CBRE, XPlan, Harvey Nash, Connectis, Focus Telecom, as well as students of the Warsaw School of Economics that represents the programme Outsourcing Market Leaders Academy.

Outsourcing breakfasts are a part of the project Outsourcing Academy run by Pro Progressio, and are conducted in monthly cycles.

In the third week of October, Pro Progressio participated in Outsourcing Fairs - Support for Your Business. By embracing the honorable role of Strategic Partner of this event, the Foundation advised organizers the strategy for realizing fairs, the group of exhibitors and the thematic scope of the lectures. The fair brought together nearly 100 exhibitors representing outsourcing areas such as Call Center, debt recovery, human resources management and payroll, sales force outsourcing, data archiving, IT services, outsourcing marketing services and many more. The sponsors of the Fairs were the companies MS Services and Sekwencja, and the Partners were ASM Group, UCMS Group, JFK, HR OPTiCenter and BSS. The fair was attended by more than 1,100 people, who apart from the possibility to get to know the offer of outsourcing companies, also had the opportunity to hear many interesting lectures on the many areas of outsourcing activities. Extremely interesting lectures include the discussion panel of Piotr Rutkowski from SourceOne Advisory dedicated to Managing IT Projects, the lecture of Maciej Busia from Forum Call Center describing the market and the best practices in the area of telephone customer service, as well as the presentation of Małgorzata Bayer from ACC on the modern approach to supporting financial and accounting processes.

October is also a month in which the Foundation launched an ambassadorial programme at Polish universities. The first universities, where Pro Progressio has its own representatives are the Jagiellonian University in Kraków, the University of Silesia in Katowice, as well as the University of Gdańsk in Gdańsk. At each of these universities, the Ambassadors of the Foundation support the spread of knowledge on the outsourcing industry. In the following months Pro Progressio plans to launch an ambassadorial programme at other universities.

> *“October is also a month in which the Foundation launched an ambassadorial programme at Polish universities.”*

The group of members of Pro Progressio has grown by two excellent companies. The first of these is Technitel - an ICT company from Łódz offering, among others, services of Internet access via satellite and services in building management. The second member is Randstad – Poland's largest company providing comprehensive HR services.

Pro Progressio Foundation is not slowing down its speed of implementing projects, and come November, it shall be taking part in the largest event of the outsourcing industry this autumn, which is the 6th European Economic Forum in Łódź. At the invitation of the Foundation, eminent guests and outstanding personalities of the outsourcing world shall appear at the Forum. ■

Siła Trójmiasta – różnorodność, otwartość, nowe idee

Źródło rozwoju Trójmiasta tkwi w sektorze transportowym i innowacyjnych sektorach gospodarki, takich jak BPO i ICT. Te dziedziny, aby móc się rozwijać, potrzebują ożywionego rynku nieruchomości biurowych, a także powierzchni magazynowych i parków logistycznych. O tym mówili ludzie biznesu, którzy, w czwartek 12 września, spotkali się w eleganckich wnętrzach hotelu Sofitel Grand w Sopocie, podczas konferencji z cyklu „Prospects in Poland".

– *Kiedyś Pomorze było utożsamiane z przemysłem stoczniowym, a dzisiaj mówi się, że za sprawą gazu łupkowego może się stać zagłębiem energetycznym* – powiedział w wystąpieniu otwierającym **Ryszard Świlski**, wicemarszałek województwa pomorskiego. – *Za sprawą połączenia świata biznesu i nauki, staje się kreatorem innowacyjności. To dowodzi, że stereotypy szybko się zmieniają, a perspektywy dla regionu i inwestującego tu kapitału są jak najlepsze.*

Największe zainteresowanie inwestycjami na Pomorzu nadchodzi z sektorów: BPO/SSC, energetycznego oraz IC. To najbardziej obiecujące kierunki rozwoju Trójmiasta, co potwierdzał **Marcin Piątkowski**, dyrektor Invest In Pomerania. Celem Invest In Pomerania jest ściągnięcie do województwa pomorskiego do 2015 r. 30 inwestycji zagranicznych, które mają dać 5 tys. miejsc pracy. Duża część tych założeń jest już zrealizowana.

Na wagę dobrej współpracy z władzami samorządowymi i szybkości procedur administracyjnych przy rozwoju inwestycji wskazała **Marzenna Krefft**, wiceprezes zarządu Portu Lotniczego Gdańsk.

– *Obok nadmorskiej lokalizacji i dobrej infrastruktury transportowej, sprawna administracja to główny wyróżnik Gdańska na tle innych regionalnych portów lotniczych* – powiedziała podczas dyskusji o planach budowy Airport City w Gdańsku.

O idei Airport City dyskutowano po prezentacji **Moniki Bik**, dyrektor Działu Planowania Przestrzennego Broadway Malyan. Przedstawiła ona wizję Airport City jako logicznego połączenia różnorodnych terenów użytkowych, które czerpią wspólne korzyści z bliskości lotniska. To obszar wokół portu lotniczego, sam port, infrastruktura komunikacyjna oraz teren działalności biznesowej w bezpośrednim sąsiedztwie. W Polsce mamy dwa przykłady takich inwestycji: Warszawa i Gdańsk, gdzie plany wybudowania Airport City przy Porcie Lotniczym im. Lecha Wałęsy zostały ogłoszone wiosną tego roku.

Rozbudowa Airport City powiększy potencjał Trójmiasta pod względem dostępnej powierzchni biurowej. Obecnie Trójmiasto zajmuje czwarte miejsce w Polsce pod względem liczby nieruchomości komercyjnych i może tę pozycję poprawić.

Temat rozwinął **Przemysław Szkutnik** z firmy Knight Frank. – *Obecnie Trójmiasto posiada 230 tys. nowych lokali biurowych, a odsetek pustostanów wynosi 17,5%. Czy jest to zagrożenie dla deweloperów?* Na to pytanie starał się odpowiedzieć **Maciej Brożek**, dyrektor ds. leasingu z firmy Torus: – *Rynek nieruchomości biurowych jest tu bardzo chłonny, będą ciągle przybywać nowi najemcy. Dzieje się tak dlatego, ponieważ polscy pracownicy są bardziej efektywni od konkurencji, a jakość życia w Trójmieście jest najwyższa w Polsce.*

Sam budynek to nie wszystko. Aby jego przestrzeń była efektywnie wykorzystana, trzeba ją we właściwy sposób zaprojektować, dopasowując rozwiązania do potrzeb każdej firmy.

– *Przy tworzeniu odpowiedniego środowiska pracy, ogromne znaczenie mają często małe rzeczy, na które nie zawsze zwraca się uwagę* – podkreśliła **Zuzanna Mikołajczyk**, dyrektor marki w firmie MIKOMAX SMART OFFICE, wyspecjalizowanej w wyposażaniu biur. – *Efekt jest taki, że najwięcej biur projektuje się ciągle po kątem pracy, którą wykonuje tylko 47% typowych pracowników, zapominając o reszcie. A to odbija się negatywnie na jakości oferowanych później usług. Przedsiębiorcy ograniczając dziś koszty związane ze zwiększeniem powierzchni biura, powinni o tym pamiętać. A my oferujemy najlepsze rozwiązania w tym zakresie.*

Czynnik ludzki odgrywa też znaczącą rolę w tzw. inwestowaniu alternatywnym. Tu liczą się emocje, panujące mody oraz indywidualna przyjemność.

– *Te inwestycje są dla tych, którzy wiedzą co kupują* – przestrzegł uczestników konferencji **Marcin Brendota**, ekspert ds. analiz w biurze maklerskim Alior Bank.

Jakie są perspektywy dla Trójmiasta? W czym upatrywać największych szans regionu? Uczestnicy wskazywali na ogromną rolę kapitału ludzkiego i nadmorskiego położenia, które gwarantują jak najlepszą pogodę dla inwestycji. Doszli również do wniosku, że siła Trójmiasta wywodzi się z różnorodności trzech miast tworzących aglomerację.

Po części merytorycznej, odbyła się HARLEY-DAVIDSON & PORSHE VIP GALA.

Pomysłodawcą i organizatorem konferencji jest firma Bluevine Consulting. Gospodarzem spotkania było Invest in Pomerania, a honorowy patronat nad wydarzeniem objął PAIiIZ. ■

Bluevine Consulting

Tricity's strengths – diversity, openness, innovative ideas

Tricity's development source lies in transportation sector and innovative sectors of economy, such as BPO and ICT. To develop, they need an animated commercial real estate market, warehousing space and logistics parks. It was one of the subjects of discussion among business people who met in the "Prospects in Poland" conference in elegant interiors of Sofitel Grand hotel in Sopot on Thursday, Septemer 12th.

– *Pomerania used to be coincided with shipyard industry, today thanks to shale gas, it can turn into energy baisin* – said **Ryszard Świlski**, in his opening speech. – *By combining worlds of business and science, the region is becoming a centre of innovation. It shows that stereotypes are changing quickly, and perspectives for the region and the capital invested in it are perfect.*

The greatest interest for investments in Pomerania comes from BPO/SSC, IC and energy sector. Those are the most promising directions for Tricity's development, which was confirmed by **Marcin Piątkowski**, director at Invest in Pomerania. The aim of invest in Pomerania is to attract 30 foreign investments by 2015. There are supposed to create 5 thousand job vacancies. A big part of the plan has already been realized.

Marzenna Krefft, vice president of board of Gdańsk Airport indicated the importance of cooperation with local authorities and effectiveness of administrative procedures.

– *Effective administration, next to closeness of sea and good transport infrastructure, sets Gdańsk apart from other local airports* – she said during the discussion about plans of building an Airport City in Gdańsk.

The idea of Airport City was discussed after presentation of **Monika Bik**, director of Masterplanning at Broadway Malyan. She showed the vision of Airport City as a logical combination of various grounds benefiting from the closeness of the airport. These are the grounds surrounding the airport, the proper airport, communication infrastructure and business area in direct neighbourhood. We have two examples of this type of investment in Poland: in Warsaw and in Gdańsk (plans of creating Airport City around Lech Walesa Airport were announced in spring).

Development of Airport City will increase Tricity's potential in terms of availability of office space. Tricity ocupates fourth place in Poland if considering the number of commercial estates, and it may better its position.

This topic was developed by **Przemysław Szkutnik** from Knight Frank. There are 230 thousand new offices in Tricity, and 17,5% of them are unoccupied. Is this threatening for developers? **Maciej Brożek**, leasing director of Torus Company said that: *Commercial estate market is very absorbent here, tenants are going to come. It happens because polish employees are more effective than the competition, and life quality in Tricity is the best in Poland.*

The mere building is not everything. To use its space effectively, it needs to be properly designed, adjusting it to each company's needs

– *Small things, that usually don't draw any attention, are extremely important while creating a work environment* – stressed **Zuzanna Mikołajczyk**, brand director at MIOMAX SMART OFFICE, which specializes in office equipment. – *In result, many offices are designed with focus on work done by only 47% of typical employees, with no concern for the rest. It reflects negatively on the quality of services offered later. And we offer the best solutions in this matter.*

Human factor is also crucial in so called alternative investments. What counts here are emotions, current trends and individual pleasure.

– *These investments are for those who know what they're buying* – warned **Marcin Brendota**, Expert Analysis at the Brokerage Alior Bank.

What are the perspectives for Tricity? What are the greatest chances for the region? The participants pointed towards its human potential and nearness of the sea that guarantee goon climate for investments. They agreed that Tricity's strength derives from the diversity of the cities that form the agglomeration.

The evening was concluded with HARLEY-DAVIDSON & PORSHE VIP GALA.

The conference was initiated and organized by Bluevine Consulting. It was hosted by Invest in Pomerania under honorary patronage of PAIiIZ. ■

Bluevine Consulting

Sopot 2013

Prezentacja/*Presentation:* „Jesteście dla nas ważni! Trójmiejska polityka inwestycji i współpracy z przedsiębiorcami: fakty, plany, oczekiwania". Marcin Piątkowski, dyrektor, Invest in Pomerania.

Panel dyskusyjny/*Panel discussion:* „Otwarte Trójmiasto! Airport City – idea, która zmienia świat". Od lewej: moderator Marta Kuligowska, dziennikarz, TVN24; Jadwiga Sztelwander-Zięba, dyrektor, Deltamarin; Aleksandra Matuszewska, dyrektor biura strategii i rozwoju, Przedsiębiorstwa Porty Lotnicze; Marzenna Krefft, wiceprezes zarządu, Port Lotniczy Gdańsk; Monika Bik, dyrektor Działu Planowania Przestrzennego, Broadway Malyan; Karolina Gozdek, dyrektor, Bałtyckie Centrum Biznesu.

Przemówienie otwierające/*Opening Speech.*
Ryszard Świlski, wicemarszałek województwa pomorskiego.
Ryszard Świlski, vice marshal of Pomerania.

Pasłęk 2013

Przemówienie otwierające/*Opening Speech.*
Jacek Protas, marszałek województwa warmińsko – mazurskiego.
Jacek Protas, Marshal of Pomerania.

Uczestnicy panelu/*Panel discussion* „Important talk! Polityka gospodarcza Warmii i Mazur, a konkretne zapotrzebowania i oczekiwania inwestorów skandynawskich".

Od lewej/*On the left:* Antti Pohjonen, prezes, Sand Valley Company; Carsten Nilsen, przewodniczący, SPCC.

„Otwarci na Skandynawię”

Samorząd województwa warmińsko-mazurskiego kontynuuje poszukiwania partnerów biznesowych w Skandynawii

– *Skandynawskie przedsiębiorstwa chcą prowadzić interesy w Polsce, a zwłaszcza w pobliskim regionie Warmii i Mazur, centralnie zlokalizowanym na mapie Europy. Znajdują tu relatywnie niskie koszty produkcji, dobrze wykwalifikowaną kadrę, stale powiększający się rynek zbytu i rosnący popyt* – powiedział **Carsten Nilsen**, prezes Skandynawsko-Polskiej Izby Gospodarczej (SPCC) podczas konferencji „Otwarci na Skandynawię”, która jest kolejnym etapem promocji regionu wśród firm Szwecji, Finlandii, Norwegii i Danii. Kampanię informacyjną zainaugurowała misja gospodarcza z krajów skandynawskich, która 10 września br. gościła w Sand Valley Golf&Country Club w Pasłęku.

W spotkaniu uczestniczyło ok. 40 skandynawskich przedsiębiorców i dziennikarzy, którzy poznają województwo warmińsko-mazurskie i dyskutują o możliwościach rozwoju międzynarodowej współpracy gospodarczej. Goście zgodnie uznali, że są otwarci na dalsze współdziałania i widzą olbrzymie szanse na kolejne inwestycje. – *Kontynuujemy promocję naszego województwa w Skandynawii. Rok temu podczas spotkania „Nordic Business Talks” poznaliśmy bliżej potrzeby i wymagania tamtejszych firm. Teraz pokazaliśmy, że odrobiliśmy lekcję, potrafimy słuchać i przygotowaliśmy ofertę skrojoną pod biznes tamtejszych krajów* – mówi **Jacek Protas**, marszałek województwa warmińsko-mazurskiego. Władze województwa przedstawiły spójną wizję możliwości inwestycyjnych dla krajów ze Skandynawii, wraz z ofertą eksportową, którą zaprezentowała **Aleksandra Summers**, ekspert ds. eksportu Centrum Obsługi Inwestora i Eksportera Urzędu Marszałkowskiego Województwa Warmińsko-Mazurskiego

Zaproszenie Warmii i Mazur do dyskusji o współpracy regionu ze Skandynawią oraz oczekiwaniach inwestorów przyjęli m.in. przedstawiciele skandynawskich firm i placówek dyplomatycznych, Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych (Association of Business Service Leaders in Poland, ABSL) oraz prof. **Andrzej Buszko**, ekonomista z Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, który mówiąc o gospodarce w skali mikro i makro oraz jej wpływie na wzrost inwestycji w Polsce, podkreślił: – *Zagraniczne inwestycje bezpośrednie są dziś już zjawiskiem globalnym i są głównym czynnikiem rozwoju gospodarczego. Ubolewam, że nadal ogromna większość takich inwestycji odbywa się między zamożnymi krajami, mimo dostępności tańszej siły roboczej w gospodarkach rozwijających się* – mówił prof. Buszko.

Kraje skandynawskie zajmują 5. miejsce pod względem wartości bezpośrednich inwestycji zagranicznych (BIZ) w Polsce i łącznie do tej pory zainwestowały blisko 9,5 mld euro. W Polsce działa już ok. 2 tys. firm ze Skandynawii w takich branżach, jak meblarstwo, telekomunikacja czy motoryzacja. Polska znajduje się w pierwszej dziesiątce krajów, w których inwestują Skandynawowie, ale wartość tych inwestycji jest zaledwie na poziomie ok. 0,4%. To pokazuje, że Polska posiada nadal ogromny potencjał. Jak najlepiej zaprezentować swoje atuty, by zauroczyć skandynawski kapitał? W dyskusji dotyczącej szans i wyzwań we współpracy międzynarodowej pomiędzy Polską, a Skandynawią obok **C. Nielsena** uczestniczyli: **Witold Szwed** z Biura Radcy Handlowego Ambasady Szwecji; **Kjell Arne Nielsen**, Radca Handlowy z Ambasady Królestwa Norwegii, **Igor Deryło**, Konsultant z Ambasady Finlandii oraz prof. **Andrzej Buszko**.

O tym, jaka jest polityka gospodarcza Warmii i Mazur, a jakie są konkretne zapotrzebowania i oczekiwania inwestorów skandynawskich dyskutowali natomiast **Radosław Zawadzki**, dyrektor Departamentu Koordynacji Promocji Urzędu Marszałkowskiego Województwa Warmińsko-Mazurskiego; **Maciej Czerwonogrodzki**, dyrektor Departamentu Skandynawskiej Bankowości Korporacyjnej w Nordea Bank Polska; **Jan Piotrowski**, Country Director Poland w Eltel Networks Corporation; **Michał Powierża**, dyrektor zarządzający Finnmap Polska; **Marcin Kuchciński**, dyrektor Departamentu Pozyskiwania Inwestorów W-MSSE oraz **Paweł Panczyj**, dyrektor zarządzający ABSL.

Do tego, że międzynarodowa współpraca się opłaca przekonywał z kolei **Piotr Zwolak**, prezes zarządu, Border Yachts, który należy do międzynarodowej grupy X-Yachts z siedzibą w Danii.

Warmię i Mazury wiele łączy ze Skandynawią. To m.in. bliskość geograficzna, nieskalana natura oraz inwestorzy, którzy już odnieśli w Polsce sukces. Największymi atutami inwestycyjnymi są bez wątpienia wykwalifikowana kadra, potencjał technologiczny, niskie koszty pracy, zwolnienia podatkowe i granty oraz dogodne sąsiedztwo rosyjskiego rynku w obwodzie kaliningradzkim. Nie bez znaczenia są walory przyrodnicze, stanowiące komfortową przestrzeń do pracy i po pracy, będące też podstawą doskonałej oferty turystyczno-rekreacyjnej, w tym stającej się coraz popularniejszej w naszym kraju „grze biznesmenów” – w golfa. Po dyskusji uczestnicy konferencji mieli okazję zrelaksować się na polu golfowym w Pasłęku. ■

Bluevine Consulting

"Open to Scandinavia"

The local government of Warmia and Mazury Voivodeship continue their search for business partners in Scandinavia

"Scandinavian entrepreneurships want to conduct their business in Poland, and in the nearby region of Warmia and Mazury, located in the central part of the map of Europe, in particular. What they find here is relatively low cost of production, well qualified personnel, constantly growing market and increasing demand", said **Carsten Nielsen**, president of Scandinavian – Polish Chamber of Commerce (SPCC) during "Open to Scandinavia" conference which was yet another part in the promotional strategy directed towards companies from Sweden, Finnland, Norwy and Denmark. Information campaign was inaugurated by economic delegacy from Scandinavian countries which visited Sand Valley Golf&Country Club in Pasłęk on the 10th of September.

Around 40 Scandinavian entrepreneurs and journalists participated in the meeting. They familiarized themselves with the region of Warmia and Mazury, and discussed possibilities of international economic cooperation development. The guests agreed that they were open for further cooperation, and they saw great chances for future investments. "We are continuing promoting our region in Scandinavia. Last year, during "Nordic Business Talks" meeting, we managed to learn about the needs and requirements of Scandinavian companies. Now, we are going to show that we have done our homework, listened carefully and prepared an offer tailored to the needs of companies from the countries of the North", said **Jacek Protas**, Marshal of the Warmia and Mazury Voivodeship. The authorities of the voivodeship presented a coherent vision of investment possibilities for Scndinavian countries, along with the export offer introduced by Aleksandra Summers, export expert at Investors and Exporters' Service Centre in The Marshal's Office of Warmińsko-Mazurskie Voivodeship.

An invitation from the authorities of Warmia and Mazury to discuss cooperation and investors' expectations was accepted by representatives of Scandinavian companies and diplomatic missions, Association of Business Service Leaders in Poland (ABSL), as well as professor **Andrzej Buszko**, economist from University of Warmia and Mazury, who, while talking about micro- and macroeconomics and their influence on the increase in investments in Poland, stressed that "Foreign direct investments are nowadays a global phenomenon and the main factor in economy development. It is unfortunate that vast majority of this type of investments happens among most wealthy countries despite the access to cheaper workforce in developing countries".

Scandinavian countries occupy fifth place in terms of the value of foreign direct investments (FDI) in Poland. Up until now they have invested 9,5 billion combined. There are around 2,000 Scandinavian companies in Poland in furniture, telecommunications and automotive industries. Poland is situated among top ten countries that Scandinavians invest in. Nevertheless the value of the investments oscillates at around 0,4%. This show that Poland still has a great potential. What is the best way to present Poland's best features to attract Scandinavian capital? In the discussion about chances and challenges of international cooperation between Poland and Scandinavia, **Carsten Nielsen** was joined by **Witold Szwed** from Business Sweden, Embbassy of Sweden in Poland; **Kjell Arne Nielsen**, Commercial Counsellor at Embassy of Norway in Poland, **Igor Deryło**, Consultant from Embassy of Finnland, and professor **Andrzej Buszko**.

Economics policy of Warmia and Mazury, and the needs and expectations of Scandinavian investors were discussed by **Radosław Zawadzki**, director of Coordination for Promotion Department at Marshall's Office of Warmia and Mazury; **Maciej Czerwonogrodzki**, Head of Nordic Corporate Banking Department at Nordea Bank Polska; **Jan Piotrowski**, Country Director Poland at Eltel Networks Corporation; **Michał Powierża**, managing director at Finnmap Polska; **Marcin Kuchciński**, director of Investor Acqusition Department, Warmia and Mazury Special Economic Zone, and **Paweł Panczyj**, managing director at ABSL.

Furthermore, **Piotr Zwolak**, president of board at Border Yachts was convincing the participants that international cooperation is beneficial. Border Yachts belongs to X-Yachts, an international group with its headquarters in Denmark.

Warmia and Mazury has many links to Scandinavia. It's, among others, geographical closeness, untouched nature and investors who have already succeeded in Poland. Its major investment advantages are well qualified personnel, technological potential, low production cost, tax exemptions, grants, and convenient closeness Russian market in Kaliningrad Oblast. Environmental advantages, which have a great influence on work as well as leisure, are also very important. They constitute a foundation of touristic and recreational offer, including golf, or "game of the businessmen", which is getting more popular in Poland. After the discussion, the guests had an opportunity to relax at the golf course in Pasłęk. ■

Bluevine Consulting

KONGRESY ALLERHANDA

Polski Kongres Prawa Pracy 2013
26.11.2013, Warszawa

Czy prawo pracy w Polsce to dobre prawo? Czy zapewnia równowagę pomiędzy ochroną praw pracowniczych i ochroną ich prywatności a realizacją samego prawa do pracy, zapewniając rozwiązania sprzyjające tworzeniu nowych miejsc pracy i utrzymaniu już istniejących? Czy w sytuacji, gdy prognozuje się „zmierzch ery etatów", polskie prawo adekwatnie reguluje takie formy zatrudnienia jak outsourcing, praca tymczasowa, czy tzw. leasing pracowników? Czy „statystyczny Kowalski" rozumie co się kryje pod pojęciami elastyczny czas pracy i elastyczne formy pracy?

Polaryzacja stanowisk środowisk pracowniczych i kręgów pracodawców, do której doszło przy okazji ostatnich zmian w Kodeksie pracy, nie sprzyja merytorycznej dyskusji. Instytut Allerhanda stara się stworzyć neutralną przestrzeń do konstruktywnej debaty organizując Polski Kongres Prawa Pracy 2013, który odbędzie się 26 listopada br. w Warszawie.

Uczestnicy spotkania – prawnicy, urzędnicy, przedstawiciele biznesu oraz związków zawodowych – będą poszukiwać odpowiedzi na pytania dotyczące kondycji rynku pracy i funkcjonalności prawa. Podejmą próbę zdefiniowania obszarów prawa wymagających zmian, systemu zachęt ze strony państwa dla biznesu działającego w sposób odpowiedzialny społecznie oraz pomocnych w tym zakresie narzędzi i wytycznych. Przybliżone zostaną prace UE nad projektami dyrektyw unijnych, które w przyszłości będą miały znaczny wpływ na kształt polskich regulacji. Wypracowane wnioski zostaną przekute na rekomendacje dla rządu i instytucji zaangażowanych w tworzenie zasad regulujących polski rynek pracy.

Rejestracja oraz program Kongresu są dostępne na stronie http://www.prawopracy.allerhand.pl. ■

Is Polish labour law a good law? Does it enable the necessary balance between protection of employees' rights, their right to privacy and the fulfillment of the right to work? Does it provide solutions that facilitate job creation and sustain those jobs that already exist? Does it contain appropriate regulation of such forms of employment as outsourcing, temporary work and so called 'leasing' of employees in times when some predict the 'dusk of an era of life-long employment contracts'? Does an average person know what is meant by 'flexible working time' and 'flexible forms of work'?

The merits-based discussion about those issues has not been facilitated by the recent polarization of positions of employers and employees that has reached its peak after recent amendments were introduced into the Labour Code. Allerhand Institute intends to create this much needed neutral space for constructive dialogue with the Polish Labour Law Summit 2013, taking place on 26 November in Warsaw.

Participants of the conference – representatives of business, business associations, civil servants, trade unions, representatives of employees' and lawyers – will seek answers to questions concerning the condition of the labour market and the effectiveness of labour law. They will try to identify those areas of law that require changes and define a range of incentives that could encourage business to act in a socially responsible way. Attention will be given also to the existing tools and guidelines aimed to assist companies in aligning social responsibility with e.g. strategic risk management. The Summit also includes presentation of recent proposed EU legislation that will impact on the future shape of Polish regulations, in particular the draft directive on non-financial reporting. The Summit's conclusions will be formulated as recommendations for the Government and for other institutions involved in creation of the rules governing the Polish labour market.

Registration and Summit agenda are available at http://www.prawopracy.allerhand.pl ■

law Summeets economics

Lean dla Top Managementu
– pierwsze spotkanie już za nami!

18 września 2013 r. w Łódzkiej Specjalnej Strefie Ekonomicznej odbyło się pierwsze spotkanie „Optymalizacja i rozwój – Lean dla Top Managementu. Warsztaty strategiczne i symulacja". Warsztaty poprowadzone przez Krzysztofa Pimpickiego, Partnera Zarządzającego w 4 Results, zostały zorganizowane wspólnie przez ABSL, Pro Progressio oraz firmę 4 Results.

Uczestniczyła w nich kadra zarządzająca wiodących firm z sektora nowoczesnych procesów biznesowych: Capgemini, Cybercom, Goldman Sachs, Infosys, Mercer, Centrum Operacyjne Nordea AB, Royal Bank of Scotland, Takeda SCE oraz UCMS Group.

Krzysztof Pimpicki, Partner Zarządzający w 4 Results: *Mamy świadomość, że centra operacyjne w Polsce są na wysokim poziomie rozwoju. Osoby zarządzające szukają pomysłów, w jaki sposób można jeszcze obniżyć koszty i podnieść jakość świadczonych usług. Chcą pogłębić wiedzę optymalizacyjną i leanową, aby przenieść ją na zarządzanie operacyjne i strategię firmy. Dlatego wspólnie z ABSL i Pro Progressio postanowiliśmy dać im tę możliwość poprzez udział w warsztatach „Lean dla Top Managementu".*

Uczestnicy wydarzenia bardzo często mieli już za sobą dobre doświadczenia z metodyką Lean, jednak nawet najbardziej doświadczeni mogli pogłębić swoją wiedzę i zyskać nowe pomysły optymalizacyjne.

Marzena Kardas, Infosys: *Lean wdrożony mamy od kilku lat – jednak podczas tych warsztatów dowiedziałam się czegoś nowego: jak spojrzeć na jeden proces w różnych wymiarach oraz jak kompleksowo podejść do jego optymalizacji. Spowodowało to, że zaczęłam myśleć jak wprowadzić kolejne narzędzia leanowe w mojej organizacji. Zyskałam też szereg konkretnych inspiracji.*

Agnieszka Belowska, Centrum Operacyjne Nordea AB: *To doświadczenie było bardzo intrygujące. W mojej organizacji wiele przedstawionych narzędzi jest już wykorzystywanych. Ten dzień dał mi możliwość zatrzymania się i ponownego przemyślenia, na jakim etapie wdrażania lean jesteśmy oraz co jeszcze możemy zrobić. Widzę też, jak ważne jest odpowiednie angażowanie pracowników tak, by doprowadzić do zmiany mentalności zapewniającej ciągłe doskonalenie.*

Na uwagę zasługuje niezwykle praktyczna forma spotkania. W czasie przeprowadzanej symulacji każdy z uczestników wcielił się w rolę pracownika centrum operacyjnego, odkrywając, doświadczając i wdrażając w działaniu narzędzia i zasady Lean. Kolejne rundy symulacji przeplatane były dającymi wiedzę i inspirację modułami warsztatów. Dzięki nim, uczestnicy mogli lepiej poznać działanie narzędzi optymalizacyjnych, analitycznych i zarządczych oraz zobaczyć korzyści, jakie przynosi wykorzystanie metodyki Lean Six Sigma w usługach.

Roland Pac, RBS: *Dla mnie bardzo ciekawa i pouczająca była prostota i transparentność przekazu w trakcie warsztatów. Praktyczna forma warsztatów i symulacji okazała się bardzo trafiona.*

Uczestnicy zwracali uwagę na różne poznane narzędzia, wśród których można wymienić ustrukturyzowane podejście do angażowania pracowników w eliminację marnotrawstwa, podniesienie jakości pracy, metodę TWI, macierz kompetencji, standaryzację, wizualizacje oraz spotkania operacyjno-analityczne z pracownikami.

Po zakończonych warsztatach, uczestnicy podkreślali, że udział w spotkaniu dał im nie tylko wiedzę, ale również nowe spojrzenie na procesy w zarządzanych przez nich obszarach, przyniósł wiele konkretnych pomysłów i inspiracji do działania.

Rafał Przychodzień, Mercer: *To wydarzenie pozwoliło dostrzec, jak dużo mamy jeszcze do zrobienia. Już samo nazwanie, metodologia, pomaga zmierzyć się z tematem, który na pewno będziemy kontynuować u nas w firmie.*

Marcin Siech, Cybercom: *To było moje pierwsze poważne spotkanie z Lean. Przyswoiłem dużo interesującej wiedzy i mogłem zapoznać się z opiniami praktyków. Bardzo ważna była także chwila refleksji nad możliwościami optymalizacji tego, co robimy na co dzień w organizacji.*

Rafał Szmajser, Capgemini: *Warsztaty były doskonałą okazją, aby podzielić się wspólnymi doświadczeniami w zakresie wdrażania metod usprawniania i optymalizacji procesów. Było to ciekawe i inspirujące spotkanie.*

Kolejne warsztaty w różnych miastach Polski już wkrótce. Więcej informacji na www.outsourcingportal.pl oraz na stronie www.4results.pl i w newsletterach ABSL. ■

Lean for Top Management
– we're already after the first meeting!

On 18th September 2013 in the Łódź Special Economic Zone the first meeting titled "Optimisation and development – Lean for Top Management. Strategic workshops and simulation". The workshops, conducted by Krzysztof Pimpicki, the Managing Partner in 4 Results, were organised together by ABSL, Pro Progressio and 4 Results.

The participants were the managerial staff from the leading companies from the sector of modern business processes: Capgemini, Cybercom, Goldman Sachs, Infosys, Mercer, Centrum Operacyjne Nordea AB, Royal Bank of Scotland, Takeda SCE and UCMS Group.

Krzysztof Pimpicki, the Managing Partner in 4 Results: *We are aware that operational centres in Poland are on a high development level. The managers are looking for ideas how to reduce the expenses further and increase the quality of delivered services. They want to improve their knowledge on optimisation and lean management, so as to transpose this knowledge onto operational management and company strategy. That's why together with ABSL and Pro Progressio we have decided to grant them an opportunity to gain such knowledge in the workshops titled "Lean for Top Management".*

The participants often had good experience as regards the Lean methodology, but even those most experienced had a chance to increase their knowledge and gain new ideas for optimisation.

Marzena Kardas, Infosys: *We implemented Lean a few years ago – however, during these workshops I learned something new: how to regard one process in various dimensions and how to gain a comprehensive approach to the process optimisation. It made me think how to introduce further lean instruments in my organisation. I also gained a few specific inspirations.*

Agnieszka Belowska, Nordea AB Operational Centre: *This experience was quite intriguing. In my organisation many of the presented tools are already in use. This day gave me the opportunity to stop and reconsider the stage we're on as regards implementing Lean methodology and what else can we do in this respect. I can also see how important it is to involve the employees properly, so as to achieve a change in their mentality, which will in turn guarantee constant improvement.*

What should also be noticed is the immensely practical formula of the meeting. During the simulation, the participants pretended to be operational centre employees, discovering, experiencing and implementing Lean tools and rules in practice. Next rounds of the simulation intermingled with workshop modules that granted Additional knowledge and inspiration. Thanks to them the participants had the opportunity to learn more about how optimisation, analytical and managerial instruments work and see the benefits of using Lean Six Sigma methodology in the sector of services.

Roland Pac, RBS: *For me, the simplicity and transparency of the message during the workshops was incredibly interesting and instructive. Practical form of the workshops and simulations turned out to be just right.*

The participants pointed out various tools they got to know, among which we may enumerate the structured approach to involving employees in eliminating waste, a level-pull working system, TWI method, competence matrix, standardisation, visualisation as well as operational and analytical meetings with employees.

After the completed workshops, the participants emphasised that the participation in the meeting not only gave them knowledge, but also granted a new outlook on the processes in the areas they manage and resulted in many substantial ideas and inspiration to act.

Rafał Przychodzień, Mercer: *This event allowed me to notice how much more we have yet to do. The very fact that we called it methodology helps us to face the subject, which will definitely be continued in our company.*

Marcin Siech, Cybercom: *It was my first serious encounter with Lean. I have absorbed a lot of interesting knowledge and I could also get to know the opinions of those who practise the methodology. What was most significant was the moment of reflection on the possibility to optimise whatever we do in our organisation every day.*

Rafał Szmajser, Capgemini: *The workshops were an excellent opportunity to share the experience as regards the implementation of the methods for process facilitation and optimisation. It was an interesting and inspiring meeting.*

The meeting was also an opportunity to exchange experiences and to have many interesting discussions within a group of high-level management staff.

Next workshops coming soon! ■

Szczecin

Szczecin is a city open for science, entrepreneurship and investors.

It is also a dynamic center of IT services. The development possibilities of the city are caused by its transborder and ideal for logistics location, its scientific and academic potential as well as by cooperation with its neighbors. These assets create natural opportunities for placing centers of modern services (BPO and SSC) and for progressing innovative technologies.

INVEST in Szczecin

Szczecin is one of leading Polish cities when it comes to supporting the business. Szczecin sets a goal of supporting entrepreneurs who are interested in locating investments in the city. Investors are provided with information and an assistance regarding investment procedures. They can also make use of other ways of the support, which helps with starting and advancing the business in Szczecin, such as: income tax exemptions, low costs of running the business within the EURO-PARK MIELEC Special Economic Zone, credits guarantees and credits for entrepreneurs. The base of the economic development and competitiveness of Szczecin are modern technologies and an innovation ability. That is why the city invests in science - research centers and the institutions of business environment. Szczecin is a city of young and active people, who can communicate in foreign languages. The intellectual capital of the city is built by more than 58 000 students and 15 000 graduates yearly, for example in computer science, mechatronics or nanotechnology. The city that has Polish and German history unites three elements - water, greenery and buildings into a unique integrity, which is very attractive from the tourism perspective. The character of a port city, which is historically connected with the sea, harmonizes with one of the most important for the city development sectors: the renewable energy.

The current resources of commercial buildings in Szczecin are approximately 110 000 m^2. Additional 65 000 m^2 of modern office space of the A class will be constructed in the near future. The Fitch Rating company, which is one of the biggest and most reputable rating agencies in the world, granted the City of Szczecin the BBB+ rating (as for VIII 2012). The rating describes the stable financiapolicy and high standards of financial management in the city.

The huge potential, beneficial conditions for investments and entrepreneurs-friendly climate - these are the main characteristics mentioned by the international companies that choose Szczecin as the place for their investments.

Odkryj na dobre _ Szczecin

floating garden Stettin 2050 project szczecin

www.szczecin.eu
www.invest.szczecin.eu

IX edycja Kongresu Contact Center

Jakie są globalne trendy w Contact Center, jak skutecznie zarządzać pracownikami i jak odciążyć centra telefoniczne?

To tylko kilka pytań, na które odpowiedzi poznali uczestnicy IX Kongresu Contact Center, który odbył się 23 i 24 września br. w Warszawie.

Uczestnicy mieli do wyboru 17 prelekcji, z których większość odbywała się w równoległych ścieżkach tematycznych oraz dwa warsztaty. Zapoznali się z takimi zagadnieniami jak m.in. optymalizacja kosztów operacyjnych w Contact Center, wypalenie zawodowe, motywowanie pracowników z pokolenia Y, reorganizacja struktury firmy, partnerstwo outsourcingowe, aspekty wielokanałowej obsługi klienta oraz budowanie lojalności klienta.

Nacisk na jakość i social media

– *Ważne, aby dzielić się doświadczeniem i dobrymi praktykami oraz uczyć się nie tylko na błędach innych, ale także na ich osiągnięciach* – powiedziała **Aleksandra Laskowska** z firmy 4Life Direct International. Opowiedziała o globalnych trendach w Contact Center. Zwróciła uwagę, że wartość i znaczenie globalnego rynku Contact Center nieustannie rośnie, a nacisk na jakość obsługi klienta się zwiększa, co wynika z ekonomicznej potrzeby budowania lojalności klientów.

Martin Hill-Wilson, Brainfood Consulting, UK

Wzrasta też znaczenie i rola mediów społecznościowych. – *Według amerykańskich badań 16% konsumentów po zakończonej rozmowie z przedstawicielem firmy dzieli się swoją frustracją na platformach social media. Ludzie dają upust emocjom, a od firmy zależy, co ona z tym zrobi. Każda firma pojawi się w mediach społecznościowych, czy tego chce czy nie* – tłumaczyła **Aleksandra Laskowska**.

Informacje o Kongresie Contact Center: www.kongrescontactcenter.pl

IX Kongres Contact Center, Warszawa, Wrzesień 2013

Jak podejść do social media? – *Nie ma jednej określonej strategii, ponieważ social media nieustannie ewoluują, powstają nowe platformy, inne zamykają się* – tłumaczy Aleksandra Laskowska. – *Ważne, aby zadać sobie pytania – co chcemy robić na social media? Dlaczego chcemy tam być? Kto z firmy powinien tym zarządzać? Co o naszej firmie pojawia się na portalach społecznościowych i jaki jest tego powód?*

Inne trendy w branży to coraz większe znaczenie cloud computing oraz praca w domu. 60% Contact Center w USA zatrudniają agentów pracujących w domu i szacuje się, że liczba ta wzrośnie do końca 2013 r. do 80%.

Społecznościowa obsługa klienta już dziś

Martin Hill-Wilson z Brainfood Consulting zaprezentował uczestnikom konferencji interakcje między mediami społecznościowymi i obsługą klienta. Zwrócił uwagę, że młodzi ludzie są osadzeni w social media i taka komunikacja jest dla nich naturalna. – *Oni chcą rozmawiać przez Facebooka ze swoim bankiem, ubezpieczycielem i telekomem* – powiedział.

– *Dlaczego klienci piszą o swoim problemie na Facebooku? Bo tradycyjne Call Center nie rozwiązało ich problemu* – wskazał **Martin Hill-Wilson**. – *Komunikacja w mediach społecznościowych jest wyzwaniem dla całej firmy, nie tylko dla działu obsługi klienta.* – Ekspert pokazał przykłady postów, w których firma promowała swoje usługi, a klienci w komentarzach wylewali swoje żale. – *Marketing nie lubi rozmawiać z klientami. Woli po prostu promować firmę* – powiedział.

Drugiego dnia konferencji uczestnicy mogli wziąć udział w warsztatach z budowania dobrego wizerunku u klienta Contact Center oraz z zarządzania przez zaangażowanie w Contact Center.

Kongres wsparli SeveNet S.A., Orange Polska, Call Center Inter Galactica, Huawei Polska Sp. z o.o., Altar Sp. z o.o., Teleperformance Polska, Focus Telecom Polska, Ecophon Saint-Gobain, Axium, RankMiner Inc. ■

9th Contact Center Congress

What are the global trends in the contact center industry, how to manage employees effectively and how to relieve the call centers?

These are just a few questions we answered during the 9th Contact Center Congress, which took place on 23rd and 24th of September in Warsaw.

The participants had a choice of 17 lectures, most of which took place in parallel thematic streams and two workshops. They have been familiarized with topics such as optimization of operating costs in the Contact Center, burnout, motivating employees of Gen Y, the reorganization of the company structure, outsourcing partnership, aspects of multichannel customer service and customer loyalty.

The social customer service today

Martin Hill-Wilson from Brainfood Consulting presented to the conference participants interactions between social media and customer service. He pointed out that young people are incarcerated in social media and such communication is natural for them. – *They want to talk on Facebook with their bank, insurance company and Telekom* – he said.

Ger Koole, VU University Amsterdam, Netherlands

– *Why do customers report their problems on Facebook? Because the traditional call center did not solve their problem* – **Martin Hill-Wilson** said. – *Communication in social media is a challenge for the entire company, not just for customer service.* – Expert showed examples of the posts in which the company promoted its services and customers in the comments showed their dissatisfaction. – *Marketing Representatives does not like to talk with customers. They prefer to promote the company* – he said.

9th Contact Center Congress, Warsaw, September 2013

The emphasis on quality and social media

– *It is important to share experiences and best practices, and learn not only from the mistakes of others, but also from their achievements* – **Aleksandra Laskowska** from 4Life Direct International said. She spoke about the global trends in the contact center industry. She pointed out that the value and importance of the global contact center market continues to grow, and emphasis on customer service quality increases, due to the economic need to build customer loyalty.

The importance and role of social media increases. – *According to the U.S. study 16 percent of consumers after completing an interview with a representative of the company shares his frustration on social media platforms. People give vent to emotions, and what will be done with it depends on the company. Each company will be in social media, whether you like it or not* – explained **Aleksandra Laskowska**.

How to approach the social media? – *There is no strategy set, because the social media is constantly evolving, new platforms rise up, others are closed* – **Aleksandra Laskowska** said. – *It is important to ask yourself the question – what we want to do in social media? Why do we want to be there? Who in the company should manage it? What about our company appears on social networking sites and what is the reason for doing that?*

The other trends in the industry are the increasing importance of cloud computing and home working. 60% of Contact Centers in the U.S. employ agents working at home and it is estimated that this number will increase up to 80% by the end of 2013.

On the second day of the conference, participants could take part in two workshops: Customer Value Management and Management by Engaging in the Contact Center.

Congress was suported by SeveNet S.A., Orange Polska, Call Center Inter Galactica, Huawei Polska Sp. z o.o., Altar Sp. z o.o., Teleperformance Polska, Focus Telecom Polska, Ecophon Saint-Gobain, Axium, RankMiner Inc. ■

More Information about Contact Center Congress: www.kongrescontactcenter.pl

Śniadania Outsourcingowe – nowa branżowa forma edukacji

Od września 2013 r. w polskiej branżyoutsourcingowej pojawiła się nowa forma spotkań edukacyjnych. Pro Progressio, realizując cele statutowe Fundacji, uruchomiła cykl śniadań biznesowych, dedykowanych różnym zagadnieniom związanym bezpośrednio lub pośrednio z tematyką outsourcingową.

Formuła spotkań to grupy do 25 osób, wśród których znajdują się menedżerowie i eksperci reprezentujący zarówno sektor publiczny jak i prywatny. Śniadania są podzielone na dwie części. Pierwsza z nich to 20-30 minutowa prezentacja zagadnienia, a następnie ponad godzinna dyskusja z udziałem zaproszonych gości na tematy powiązane z tematyką spotkania. Uczestnikami pierwszych dwóch śniadań były osoby reprezentujące m.in. takie organizacje jak CBRE, Randstad, GTS, Focus Telecom, Antal, XPlan, Grupa OEX, PAIiIZ, Harvey Nash, Algotech.

Pierwsze Śniadanie Outsourcingowe odbyło się 24 września br. i dotyczyło tematyki IT Contracting, a Partnerem merytorycznym była firma HAYS Poland.

W trakcie prezentacji **Krzysztof Andrian**, Head of IT Contracting oraz **Jadwiga Naduk**, Head of Market Research & Consultancy z HAYS Poland przedstawili zalety, wady i obszary pracy, w których ma swoje zastosowanie IT Contracting. Uczestnicy spotkania mogli dowiedzieć się przy jakich projektach współpracują IT Kontraktorzy, jak wygląda proces dostarczania pracowników oraz obsługa projektów, w które zaangażowani są Kontraktorzy IT.

Podczas spotkania uczestnicy dyskutowali na tematy związane z prawidłowym oszacowaniem kosztów projektów IT, ryzykiem ich niedoszacowania, czasie niezbędnym do rekrutacji zespołu oraz o czytelnym definiowaniu potrzeb projektowych.

Drugie Śniadanie dotyczyło tematyki Zarządzania Projektami i Zarządzania Zmianą. Partnerem merytorycznym spotkania była firma Art PM.

Śniadanie rozpoczęło się prezentacją Firmy Artists of Project Management (Art PM), która wprowadziła

uczestników w tematykę Project Managementu. **Marek Malczewski**, ekspert w dziedzinie zarządzania projektami, wskazywał na sposoby zarządzania projektami: zarządzanie zasobami, model organizacyjny, zaangażowanie zespołu, bazy wiedzy i kontrolowane wytwarzanie produktów lub świadczenie usług, wpływ na efektywne rezultaty projektów w różnych przedsiębiorstwach i ich efekty w postaci transformacji procesów jako zmiany.

Wypowiedź Eksperta Art PM posłużyła jako wstęp do szerszej dyskusji, w którą zaangażowała się większość uczestników. **Daniel Bienias**, Dyrektor Działu Reprezentacji Najemców i Usług BPO w CBRE, mówił o projektach, z jakimi styka się branża nieruchomości i rynku Real Estate. Zaraz po wypowiedzi Dyrektora Bieniasa, głos zabrała **Dorota Zabłocka**, RPO&MSP Concept Manager z Randstad, mówiąc o projektach z obszaru rekrutacji i zarządzania zasobami ludzkimi. Całość wypowiedzi z obszaru projektów podmiotów prywatnych i dostawców usług outsourcingowych, dopełnił komentarz **Konrada Rochalskiego**, Prezesa Grupy OEX, w odniesieniu do projektów z obszaru m.in. Call i Contact Center. Zarządzanie projektami to nie tylko domena sektora publicznego – **Katarzyna Mokwińska** z Polskiej Agencji Informacji i Inwestycji Zagranicznych (PAIiIZ) omówiła sposoby prowadzenia projektów przez Agencję oraz z czym się zmaga wspierając zagranicznych inwestorów w procesach wyboru lokalizacji na bezpośrednie inwestycje zagraniczne.

Uczestnicy debaty, zainspirowani wystąpieniem **Marcina Rudziakowicza** z Art PM, zgodzili się, że w wiele przedsiębiorstw i organizacji wymaga sporej dawki edukacji, aby zrozumieć, w jaki sposób definiować i zarządzać projektami, co definiować jako projekty oraz gdzie są różnice między projektami i procesami. Spotkanie zyskało też ciekawe komentarze od niezależnych doradców biznesowych, wśród których znaleźli się **Jacek Błocki** i **Sebastian Jakubiak.** Po zakończeniu części oficjalnej uczestnicy śniadania jeszcze długo rozmawiali na tematy związane z zarządzaniem projektami.

Kolejne śniadanie outsourcingowe już niebawem. W listopadzie Pro Progressio planuje zorganizowanie spotkania poświęconego outsourcingowi w sektorze bankowym. ■

Outsourcing Breakfasts – a new professional form of education

In September 2013 in the Polish outsourcing industry a new form of educational meetings appeared. Pro Progressio, in realizing the statutory goals of the Foundation, has launched a series of business breakfasts dedicated to various issues associated directly or indirectly with the subject of outsourcing.

The form of meetings is groups up to 25 people, among which are managers and experts representing both the public and private sector. Breakfasts are divided into two parts. The first of them is a 20-30 minute presentation of the issue, then over an hour of discussion along with invited guests on topics related to the subject of the meeting. Participants in the first two breakfasts were people representing, among others, organizations such as CBRE, Randstad, GTS, Focus Telecom, Antal, XPlan, Grupa OEX, PAIiIZ, Harvey Nash, Algotech.

The first Outsourcing Breakfast was held on the 24th of September this year and concerned the topic of IT Contracting, and the substantive Partner was the company HAYS Poland.

During the presentation, **Krzysztof Andrian**, Head of IT Contracting and **Jadwiga Naduk**, Head of Market Research & Consultancy from HAYS Poland presented the advantages, disadvantages and work areas in which IT Contracting is applied. Participants of the meeting could find out in what kind of projects IT Contractors cooperate, what the process of providing employees and project support, in which IT Contractors are involved, looks like.

During the meeting, participants discussed topics associated with the correct estimate of the costs of IT projects, the risk of their underestimation, time required to recruit a team, and a clear definition of project needs.

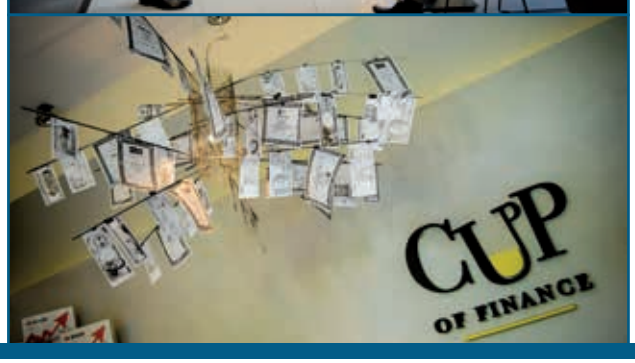
The second Breakfast covered the topic Project Management and Change Management. The substantive Partner of the meeting was the company Art PM.

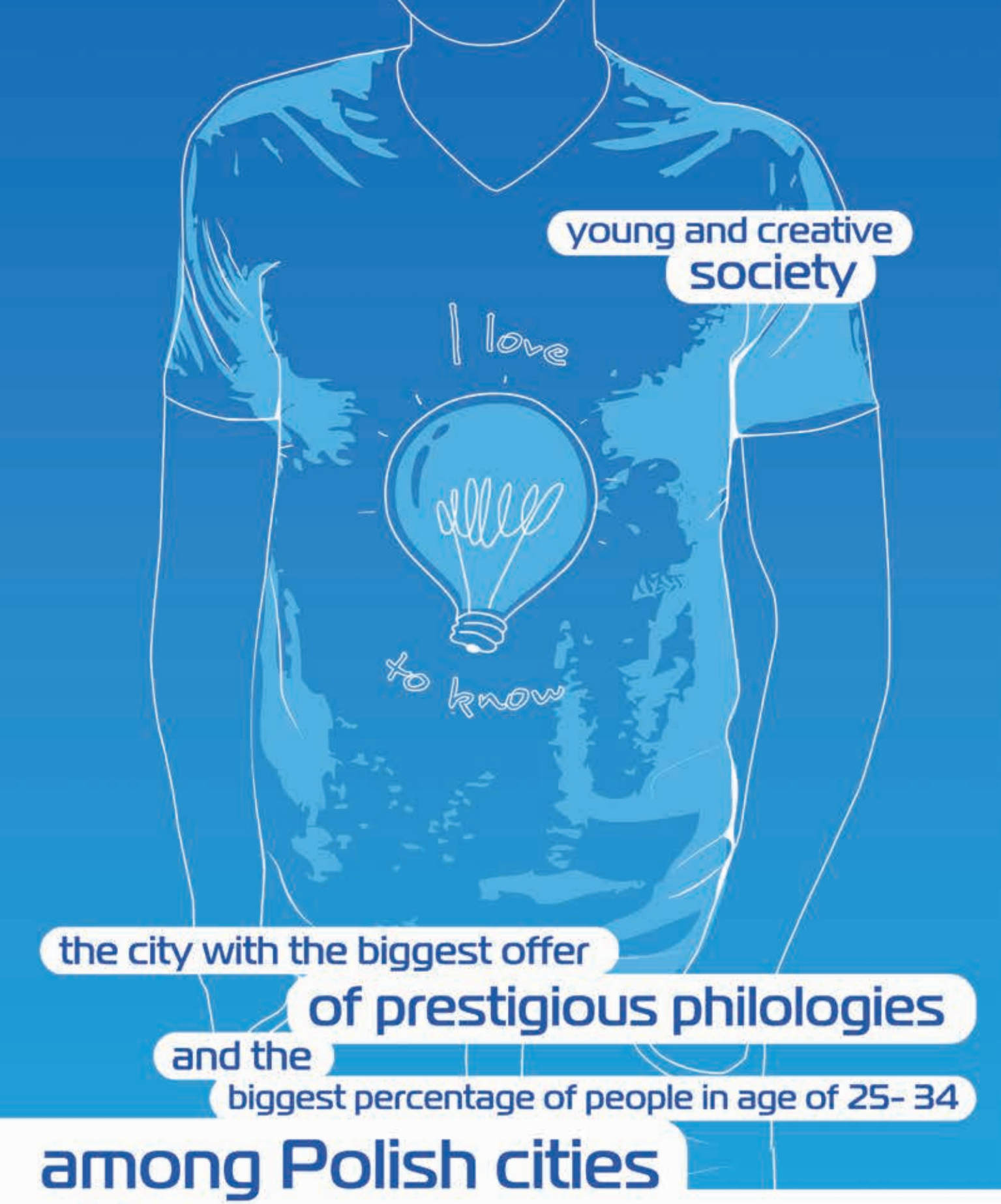
The Breakfast began with the presentation of the Company Artists of Project Management (Art PM), which introduced the participants to the subject of Project Management. **Marek Malczewski**, an expert in the field of project management, indicated how project management with features such as resources management, the organizational model, the involvement of the team, the knowledge base and controlled manufacture of products or the provision of services affect the effective results of projects in different enterprises and leads to the transformation processes as changes.

The statement of Art PM's Expert served as a prelude to a broader discussion which involved most of the participants. **Daniel Bienias**, Director of the Department of Representation of Tenants and BPO Services at CBRE, talked about the projects which the real estate industry encounters, and the Real Estate market. Immediately after Director Bienias's speech, **Dorota Zabłocka**, RPO&MSP Concept Manager from Randstad talked about projects from the area of recruitment and human resources management. The whole speech in the area of projects of private entities and suppliers of outsourcing services was completed by a comment from **Konrad Rochalski**, President of Grupa OEX, in respect to projects from the area of Call and Contact Center, among others. Project management is not only the domain of the public sector; **Katarzyna Mokwińska** from the Polish Agency of Information and Foreign Investment (PAIiIZ) presented how the Agency conducts projects and what it struggles with to support foreign investors in the process of choosing a location for foreign direct investment.

The participants in the debate, inspired by the speech of **Marcin Rudziakowicz** from Art PM, agreed that in many companies and organizations a huge dose of education is required to understand how to define and manage projects, what to define as projects and where the differences are between projects and processes. The meeting also gained interesting comments from independent business advisers, among whom were people like **Jacek Błocki** and **Sebastian Jakubiak**. After the official part, the participants of the breakfast long discussed topics related to project management.

Another outsourcing breakfast is coming soon. In November, Pro Progressio plans to organize a meeting devoted to outsourcing in the banking sector. ■





City of Poznań
direct: +48 61 878 5428
email: inwestor@um.poznan.pl
www.poznan.pl/mim/inwestycje/

POZnań*
*Eastern energy, Western style

VI Europejskie Forum Gospodarcze w Łodzi

W dniach 13-14 listopada 2013 r. odbędzie się już po raz szósty Europejskie Forum Gospodarcze w Łodzi. Europejskie Forum Gospodarcze jest wydarzeniem cyklicznym, które organizowane jest przez Urząd Marszałkowski Województwa Łódzkiego. Projekt współfinansowany jest przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz z budżetu samorządu województwa. Dyskusje podejmowane podczas Forum dotyczą aktualnej sytuacji gospodarczej z ukierunkowaniem na potencjał regionów, którego rozwój ma bezpośrednie przełożenie na wzmocnienie kondycji gospodarczej naszego kraju.

Organizatorom Forum zależy na tym, aby stworzyć platformę, pozwalającą na budowanie bliskiej, efektywnej, opartej na wzajemnych korzyściach współpracy z biznesem, dzięki której samorządy mogą budować swoją konkurencyjność, kreować wartość dodaną dla mieszkańców, przedsiębiorców i inwestorów.

Jednym w głównych wątków podjętych podczas tegorocznej edycji Forum będzie rozwój branży usług BPO oraz korzyści, jakie ten dynamicznie rozwijający się sektor przynosi regionom. Dodatkowo, dyskusja na Forum skupi się wokół wyselekcjonowanych branż, w tym między innymi: IT, energetyki i odnawialnych źródeł energii, innowacyjnego włókiennictwa i przemysłu mody; innowacyjnego rolnictwa i przetwórstwa rolno-spożywczego; medycyny, farmacji, kosmetyków oraz zaawansowanych materiałów budowlanych.

VI Europejskie Forum, podobnie jak w latach ubiegłych, obfitować będzie w okazje do spotkania znanych i niezwykle ciekawych osobowości.

Znamienitym Gościem będzie bez wątpienia Prof. Marek Belka, który zaszczyci Forum swoją obecnością zarówno podczas sesji otwarcia, jak i w trakcie uroczystej wieczornej Gali VI EFG, która zwyczajowo już połączona będzie z wręczeniem Nagród Gospodarczych Województwa Łódzkiego.

Gościem honorowym tej edycji będzie Prof. Grzegorz Kołodko, który wygłosi wykład inauguracyjny pt. „Dokąd zmierza świat?", a po jego zakończeniu, z dedykacją dla Uczestników Forum, będzie podpisywał swoje najnowsze dzieło o tym samym tytule. Rolę głównego moderatora Forum obejmie dziennikarz, Maciej Orłoś.

Na Forum nie zabraknie oczywiście innych znamienitych Gości, przedstawicieli administracji państwowej. Swoją obecność potwierdzili już Minister Jacek Męcina oraz Minister Janusz Steinhoff. Podobnie, jak w zeszłym roku, podczas Forum spotkacie Państwo wielu specjalistów z dziedziny outsourcingu, w tym sławnych na skalę światową: Stephana Fricke, Armanda Angeli, Konstantyna Yakovchuk-Besarab, czy Jima Costello.

Goście Forum będą mieli niepowtarzalną okazję uczestnictwa w wielu interesujących spotkaniach podczas dyskusji panelowych, m.in. na temat: pomnażania wartości w biznesie, transportu pasażerskiego w kontekście rozwoju regionu czy przedsiębiorczości społecznej. Pierwszy dzień Forum to silna reprezentacja paneli o tematyce BPO, gdzie pojawią się m.in. zagadnienia dotyczące strategii sourcingowych przedsiębiorstw, przyszłości dla branży BPO w Polsce i na świecie, powierzchni biurowych dla BPO oraz działalności w naszym regionie coraz bardziej popularnych call i contact center.

Bardzo znaczącym wydarzeniem podczas VI EFG będzie Szczyt Gospodarczy Polska – Rumunia, który planowany jest na 14 listopada 2013 r., i na którym to swą obecność potwierdziła już liczna delegacja z Rumunii.

Tegoroczne Forum zakończone zostanie wyjątkowym, bardzo regionalnym akcentem – pokazem mody młodych projektantów „Talent Łódź Designer", reprezentujących następujące szkoły projektowania w Łodzi: Akademia Sztuk Pięknych, Politechnika Łódzka, Wyższa Szkoła Sztuki i Projektowania oraz ESEDI.

Na te i inne wyjątkowe wydarzenia podczas VI Europejskiego Forum Gospodarczego, już dzisiaj serdecznie zaprasza jego Gospodarz, Marszałek Województwa Łódzkiego, Witold Stępień. ■

Szczegółowy program Forum oraz formularz rejestracyjny dostępne są na oficjalnej stronie VI EFG: www.forum.lodzkie.pl

VIth The European Economic Forum in Łódź

The European Economic Forum will be held for the sixth time from 13 to 14 November 2013. The European Economic Forum is a cyclical event organised by the Office of the Marshal of Łódź Province. The project is co-financed by the European Union under the European Regional Development Fund and the budget of the Łódź Province local government. Discussions undertaken at the Forum concern the current economic situation, focusing on the potential of the regions, whose development has a direct impact on the strengthening of the economic condition of our country.

The organizers of the Forum want to create a platform for building co-operation with business – close, effective and based on mutual benefits – through which the local governments could build their competitiveness, create added value for citizens, entrepreneurs and investors.

One of the main themes undertaken at this year's Forum will be the development of the BPO industry, and the benefits that this dynamically growing sector brings to the regions. Moreover the discussions on the Forum will focus on selected industries, including: IT, power industry and renewable energy sources, innovative textile and fashion industry, innovative agriculture and agricultural and food processing, medicine, pharmacy, cosmetics, as well as advanced construction materials.

Professor Marek Belka, who will join us during both the opening session as well as the evening gala of the VIth edition of EFG, will be one of our distinguished guests. As usual, the gala event will be accompanied by the ceremony of giving Łódź Region Business Awards.

The VIth European Forum, similar to the previous years, will abound in opportunities to meet famous and very interesting persons. The guest of honour of this edition will be Professor Grzegorz Kołodko, who will give the opening lecture entitled "Where is the world going?". Afterwards he will sign his latest book with the same title for the Forum Participants. The Forum will be moderated by Polish journalist Maciej Orłoś.

The Forum surely cannot do without outstanding Guests, representatives of the state administration – Minister Jacek Męcina and Minister Janusz Steinhoff have already confirmed their presence in the event. Similar to last year, during the Forum you will meet alongside many specialists in the field of outsourcing, including world-famous Stephan Fricke, Armand Angeli, Konstantyn Yakovchuk-Besarab, Jim Costello.

The Guests of the Forum will have a unique opportunity to participate in numerous interesting meetings during the panel discussions concerning among others: increase of value in business, passenger transport in the context of development of the region, and social enterprise. The first day of the Forum will be devoted to panels on BPO, during which issues concerning, among others, the sourcing strategies of enterprises, the future of the BPO industry in Poland and in the world, office spaces for BPO and the activity in our region of increasingly popular call and contact centres will be discussed.

A very meaningful event during the VIth EEF will be the Poland-Romania Economic Summit planned for 14 November 2013. A large delegation from Romania have already confirmed their presence in the summit.

This year's Forum will end with an exceptional, very regional accent – the "Talent Łódź Designer" fashion show of young designers representing Łódź schools of design: Academy of Fine Arts, Łódź University of Technology, Higher School of Art and Design and ESEDI.

You are cordially invited to those and many other exceptional events during the VIth European Economic Forum by its Host, Marshal of Łódź Province, Witold Stępień. ■

The detailed programme of the Forum and the registration form are available at the official website of the VIth EEF: www.forum.lodzkie.pl

WORKGATE [2013]

Rusza druga edycja WorkGate, czyli jak student może znaleźć ciekawą pracę w sektorze BPO/SSC w Poznaniu?

Dla absolwentów szkół wyższych znalezienie pierwszej, rozwojowej pracy jest dość trudnym zadaniem, dlatego Miasto Poznań wespół z największymi centrami sektora BPO/SSC, takimi jak Lorenz Bahlsen, Carlsberg Group, IKEA, McKinsey & Company, Franklin Templeton Investments, CIBER, Jeronimo Martins, HAYS, MAN, Savvis, Carl Zeiss, inicjują już po raz drugi warsztaty rekrutacyjne pod nazwą WorkGate.

W naszym kraju centra BPO/SSC (Business Process Outsourcing/Shared Service Centers) nie są niczym nowym. Pierwsze z nich pojawiły się już w latach dziewięćdziesiątych. Najbardziej dynamiczny rozwój tego sektora rozpoczął się jednak wraz z akcesją Polski do Unii Europejskiej. Trzy na cztery centra outsourcingowe działające w Polsce powstały po 2004 roku. – *W Poznaniu sektor ten zatrudnia już prawie 9 tysięcy osób, w 41 firmach. W kolejnych latach planowany jest 20% wzrost zatrudnienia wynikający z pozyskiwania nowych centrów oraz rozwoju obecnie funkcjonujących* – mówi **Marcin Przyłębski**, dyrektor Biura Obsługi Inwestorów UMP.

WorkGate w 2013 r. będzie składało się z dwóch części: warsztatów oraz stoisk rekrutacyjnych. Młodzi ludzie, którzy kończą lub ukończyli studia wyższe, mogą zdobyć miejsce na warsztatach i tym samym przejść proces rekrutacji i zdobyć pracę. Ci, którzy nie dostaną się na warsztaty, mogą przyjść w dniu wydarzenia w godzinach: 10.00-16.30 i złożyć swoje aplikacje. Miejsca pracy czekają!

WorkGate 2013 odbędzie się 21 listopada br. na terenie Concordia Design w Poznaniu. Rekrutacja na warsztaty potrwa miesiąc od 14 października do 15 listopada. – *By zgłosić chęć udziału w zajęciach, należy wypełnić formularz rekrutacyjny dostępny na facebookowym profilu WorkGate http://www.facebook.com/WorkGatePoznan.*

Spośród nadesłanych zgłoszeń, na warsztaty zostanie zakwalifikowanych ponad 300 osób – informuje **Adam Michańków** z Grupy Fresh, która jest organizatorem WorkGate 2013. ■

Dodatkowych informacji udziela:

Ania Szajerska
PR Manager, Grupa Fresh
aszajerska@fresh.com.pl
tel.: 61 854 20 72

The second edition of WorkGate, or how a student can find an interesting job in Poznan in the BPO/SSC sector?

For recent graduates to find a first, challenging job is quite a difficult task. That is why the City of Poznan in association with the major centers of BPO/SSC sector, such as Lorenz Bahlsen, Carlsberg Group, IKEA, McKinsey & Company, Franklin Templeton Investments, CIBER, Jeronimo Martins, HAYS, MAN, Savvis, Carl Zeiss, initiates for the second time the recruitment workshops called WorkGate.

In our country, centers of BPO/SSC (Business Process Outsourcing/ Shared Service Centers) sector are nothing new. The first of them have already appeared in the nineties, but the most rapid development of the sector began with the Polish accession to the European Union – three out of four operating outsourcing centers in Poland were created after 2004. – *In Poznan, this sector employs nearly 9,000 people in 41 companies. In the following years 20% increase in employment is planned, resulting from the acquisition of new centers and development of currently operating* – says **Marcin Przylebski**, Director of Investor Services in Poznan City Council.

WorkGate in 2013 will consist of two parts: workshops and recruitment stands. Young people who have completed their education can attend the workshops, take part in the recruitment process and get a job. Those who will not join the workshop, can come during the event from 10.00 to 16.30 and submit their applications. Jobs are waiting!

WorkGate 2013 takes place on November 21 in Concordia Design in Poznan. Recruitment for the workshops will last one month from October 14 to November 15. – *To register for the workshops, please fill out the recruitment form available on WorkGate profile on Facebook: http://www.facebook.com/WorkGatePoznan.*

Of the applications received, more than 300 people will be selected for the workshops – explains **Adam Michańkow** from Fresh Group, organizer of WorkGate 2013. ■

More information:

Ania Szajerska
PR Manager at Fresh Group
aszajerska@fresh.com.pl
tel: 61 854 20 72

Sedno zmian. Narzędzia i taktyki pozytywnej transformacji Twojej firmy

Autor: Dan S. Cohen

Wydawnictwo: Onepress

Objętość: 304 stron

Rok: 2008

ISBN: 978-83-246-1469-1

Autentyczne historie transformacji, które odmieniły oblicza firm na całym świecie. Książka zawiera zbiór analiz oraz prawdziwych historii, w których menadżerowie omawiają problemy i przeszkody, z jakimi przyszło im się zmierzyć w trakcie przeprowadzania procesu zmian w ich firmach.

Znajdziesz w niej przydatne kwestionariusze pozwalające wskazać potencjalne problemy i wyzwania, a także listy konkretnych zagadnień, które musi uwzględnić w swoich planach zespół wprowadzający zmiany. Autor dostarcza również kompletne propozycje usprawnień, służy również cennymi wskazówkami, sugerującymi rozwiązania tak standardowe, jak i nieco bardziej niekonwencjonalne.

W książce omówiono model ośmiu kroków:

1. Uświadamiaj wszystkim wagę transformacji.
2. Stwórz zespół kierujący zmianami.
3. Ustalaj odpowiednią i inspirującą wizję.
4. Dopinguj zespół przez rzetelną komunikację.
5. Ułatwiaj i dopinguj wprowadzanie zmian.
6. Zademonstruj pośredni, szybki sukces.
7. Nie poddawaj się.
8. Utrwalaj wprowadzone zmiany.

Biblia NLP. Wydanie rozszerzone, ponad 350 wzorców, metod i strategii programowania neurolingwistycznego

Autor: Shlomo Vaknin

Wydawnictwo: Onepress

Objętość: 672 stron

Rok: 2011

e-book: 2013

ISBN: 978-83-246-3019-6

Programowanie neurolingwistyczne stanowi doskonałe narzędzie, służące modelowaniu oraz szkoleniu. Jego wpływ na psychoterapię, doradztwo, sprzedaż, coaching czy przywództwo jest nieoceniony. Trenerzy i terapeuci różnych nurtów korzystają z technik NLP lub pozostają pod ich wpływem.

Wszystkie przedstawione tu techniki podzielono na trzy główne rodzaje:

- takie, które można łatwo wypróbować na sobie;
- takie, które można wykorzystać we współpracy z klientami lub innymi ludźmi;
- takie, które wymagają udziału przynajmniej dwóch osób pełniących określone funkcje.

Jeśli jesteś zaawansowanym praktykiem NLP, zobaczysz pewne udoskonalenia wprowadzone w wielu znanych wzorcach. Jeśli dopiero zaczynasz swoją przygodę z NLP, na wstępie znajdziesz najbardziej podstawowe wzorce, które wzbogacą Twój repertuar oraz wzmocnią Twoją pewność siebie i chęć rozwijania umiejętności. Im częściej będziesz ćwiczyć, tym łatwiej będzie Ci intuicyjnie tworzyć bądź modyfikować wzorce, kiedy znajdziesz się w nowych sytuacjach.

W trakcie opanowywania kolejnych wzorców pracujesz nad swoją elastycznością i kreatywnością. Kiedy wykorzystujesz wybrane techniki, stosujesz założenia i wiedzę przede wszystkim z dziedziny NLP — ale także z każdego innego dostępnego Ci źródła. Cały czas miej więc otwartą głowę — znajdź to, co sprawdza się najlepiej w określonych okolicznościach.

Zobacz też: zakładka Bibliografia outsourcingu na www.outsourcingportal.pl

13.11 2013

VI Europejskie Forum Gospodarcze

Typ: **Forum** |
Organizator: **Urząd Marszałkowski Województwa Łódzkiego**
Miejsce: **Łódź**

14.11 2013

Teleinformatyka w sferze publicznej

Typ: **Kongres** |
Organizator: **Targi Kielce S.A.**
Miejsce: **Kielce**

14.11 2013

Data Center & Private Cloud GigaCon

Typ: **Konferencja** |
Organizator: **SW Konferencje Sp. z o.o. Sp. komandytowa**
Miejsce: **Poznań**

19.11 2013

Knowledge Management – umiejętne wykorzystanie wiedzy kluczem do sukcesu przedsiębiorstwa

Typ: **Konferencja** |
Organizator: **MultiTrain Sp. z o.o.**
Miejsce: **Warszawa**

27.11 2013

BPM TRENDS

Typ: **Konferencja** |
Organizator: **Pure Conferences**
Miejsce: **Warszawa**

28.11 2013

IT Security Trends

Typ: **Konferencja** |
Organizator: **Pure Conferences**
Miejsce: **Warszawa**

16.01 2014

Gala Liderów Polskiego Outsourcingu – Outsourcing Stars

Typ: **Gala**|
Organizator: **Pro Progressio**
Miejsce: **Warszawa**

Jak wybierać żonę? Część IV

Autor / Author:
Piotr Rutkowski
Partner Zarządzający SourceOne Advisory
Managing Partner in SourceOne Advisory

Specjalizacja:
doradztwo, analizy, usługi konsultingowe, outsourcing, sourcing, negocjacje, kontraktowanie usług

Specialization:
advice, analysis, consulting services outsourcing, sourcing, negotiation, contracting services

No więc, po krótkiej przerwie wracamy do naszego procesu poszukiwania żony…

W poprzednim odcinku skupiliśmy się na opisie etapu, w którym dominujący zakres działań był związany z pracą własną klienta, czyli tworzeniem profesjonalnej dokumentacji przetargowej (RFP). W tej chwili przechodzimy do fazy aktywnych kontaktów z naszymi potencjalnymi kandydatami do związku. A więc uruchamiamy przetarg!

Postępujemy standardowo, po cichu, skromnie, bez rozgłosu – wysyłamy RFP do wcześniej wyselekcjonowanej grupy kandydatek/-ów. I nagle miasto zaczyna huczeć, że szukasz drugiej połówki! Dziewczyny masowo lecą do fryzjera i prasują sukienki, a chłopaki (jeśli szukający jest kobietą) po raz pierwszy od kilku lat zauważają, że skończyła im się pasta do butów! Przed gabinetem szefa projektu ustawia się kolejka akwizytorów od super-usług.

Nagle, zupełnie niespodziewanie i bez żadnego związku z przetargiem na outsourcing, odżywają wszystkie relacje, jakie handlowcy dostawców mają z naszymi adminami, PM-ami oraz kierownikami wszelkich szczebli i działów. Po kilku dniach pojawia się sporo pytań ze strony oferentów. Odpowiadasz na te pytania, pojawiają się nowe. Odpowiadasz na nowe, pojawiają się pytania do pytań…

W końcu, bez sił i energii docierasz do dnia, który jest terminem składania ofert. Za pięć dwunasta dostajesz dwie prośby o przełożenie terminu, bo krawcowa nie zdążyła oddać sukni po poprawkach, a fryzjer właśnie kończy trwałą… A że kandydatki niczego sobie – zgadzasz się.

Po zebraniu wszystkich ofert kandydatów, należy dokonać ich analizy oraz oceny, zgodnie z wcześniej przygotowanym modelem. **W ocenie takiej warto uwzględnić, zarówno samego kandydata/oferenta,** a w tym m.in.:

- jej/jego doświadczenia i referencje,
- posiadane zasoby techniczne i ludzkie,
- potencjał finansowy,
- wielkość,
- elastyczność,
- możliwość oferowania dodatkowych usług,
- podejście do procesu sprzedaży i jakość komunikacji,

jak i przedstawioną klientowi propozycję rozwiązania:

- ogólna jakość oferty,
- dostosowanie do oczekiwań klienta,
- koszty wdrożenia kontraktu i jego bieżącej obsługi,
- mechanizmy skalowania usług i cen z nimi związanych,
- liczba i zakres wyłączeń od zaproponowanych przez klienta istotnych postanowień umowy itd.

Lista kryteriów oraz zakres ocen powinien być dobrze przemyślany, ponieważ zbudowanie optymalnego modelu oceny ofert będzie miało kluczowe znaczenie dla całego procesu oceny opłacalności projektu, jak również, będzie wpływało na nasze decyzje

Win easily

WinTRADE

BPO COMPANY

Outsourcing:

contact center oraz IT -

prace instalacyjne oraz serwisowe -

facility management -

NOWE MOŻLIWOŚCI DLA PAŃSTWA BIZNESU

WinTRADE BPO – pierwsza firma ukraińska świadcząca kompleksowe usługi w zakresie outsourcingu procesów biznesowych (Business Process Outsourcing).
Nasze Contact Center posługuje się większością języków krajów UE i ma doświadczenie we wdrażaniu projektów w językach używanych na terenie innych państw.

Oferujemy Państwu:
- Pomoc w obsłudze klientów na rynkach Ukrainy, Rosji, Kazachstanu, UE, Australii, Kanady i USA.
- Pomoc w wyjściu na rynki Ukrainy, Rosji i Kazachstanu.

Jesteśmy gotowi zatroszczyć się o Państwa klientów w zakresie zarówno inboud, jak i outboud marketingu w cenach, które Państwa mile zaskoczą.

www.wintrade.pl
polska@wintrade.com.ua

(np. których outsourcerów zakwalifikować do fazy short-list). Fundamentalna wątpliwość, jak zawsze pojawia się na etapie budowania kryteriów oceny ofert, to:

- czy iść w model uznaniowy i oceniać „na wyczucie" w poszczególnych kryteriach?
- czy za wszelką cenę starać się wszystko policzyć i skwantyfikować?

> *... klient powinien dobrze poznać organizację oferenta, jego doświadczenia, podejście do współpracy oraz posiadane zasoby ludzkie i techniczne.*

Zagadnienie to oczywiście dotyczy procesów przetargowych prowadzonych na zasadach rynkowych i nie podlegających pod prawo zamówień publicznych.

Każde z tych podejść ma swoje plusy i minusy. W naszej praktyce doradczej, w zależności od preferencji klienta, raz bardziej idziemy w jednym kierunku, raz w drugim. Sprawa jest skomplikowana. Dobrym przykładem ilustrującym ten dylemat jest kwestia modelu oceny referencji outsourcera. Czy tylko liczyć ich ilość? Czy może lepsze jest 10 dużych od 20 małych? A może jeszcze lepsze 7 dużych, ale w tym 3 bardzo zbliżone do tego projektu, jaki sami planujemy i specyfiki naszej branży? Czy liczymy tylko referencje działające obecnie, czy też uwzględnimy referencje już nie obsługiwane? Przecież te drugie też zostawiają w organizacji dostawcy wiedzę!

W procesie oceny, poza samym opracowaniem listy kryteriów, należy też do każdego z nich przypisać odpowiednie wagi, aby zapewnić optymalny wpływ danego kryterium na finalną ocenę.

Proces oceny propozycji outsourcerów nie jest prosty. Jakoś magicznie tak się zawsze dzieje, że pomimo, iż w RFP wyraźnie klient narzucił oczekiwaną strukturę ofert, to i tak każda z nich wygląda inaczej. Co najmniej kilka tygodni zajmie więc Ci, zanim sprowadzisz wszystkie (czasem kilkusetstronicowe) oferty do wspólnego mianownika i zrozumiesz co w każdej z nich jest, a czego nie ma. Oczywiście to, czego nie ma, na pierwszy rzut oka nie jest widoczne. Prosisz więc outsourcera o wyjaśnienie setek kwestii, a potem o zmianę struktury cen, a na koniec jeszcze o wydzielenie kilku, istotnych dla Ciebie składników oferty.

Po zakończeniu fazy oceny ofert oraz porównaniu ich z naszymi obecnymi kosztami i planami inwestycyjnymi związanymi z obszarem, którego RFP dotyczy, podejmujemy decyzję GO lub NO-GO. Jeśli zdecydujemy o kontynuacji projektu, w następnym kroku rekomendujemy przejście do tzw. fazy short-list, która polega na wyborze 2-3 najlepszych ofert i rozpoczęciu szczegółowych rozmów z każdym z wyselekcjonowanych oferentów.

Celami fazy short-list będą:

- bardzo dokładne poznanie każdego z kandydatów do wieloletniego związku (m.in. poprzez warsztaty z dostawcą i wizyty referencyjne u jego obecnych klientów),
- przeprowadzenie procesu due diligence (który pozwoli oferentowi na dokładne poznanie oczekiwań klienta i uzyskanie wszystkich informacji niezbędnych do złożenia finalnej oferty),
- zbudowanie ostatecznej oferty handlowej.

Faza short-list, w zależności od skali projektu, zazwyczaj zajmuje od 1 do 3 miesięcy. Na jej koniec klient powinien dobrze poznać organizację oferenta, jego doświadczenia, podejście do współpracy oraz posiadane zasoby ludzkie i techniczne.

Najważniejszym jednak efektem realizacji fazy short-list będzie finalna, optymalnie skonstruowana oferta, która z jednej strony właściwie adresuje potrzeby klienta i została w pełni przez klienta zrozumiana (co kupuje, a czego nie dostanie od outsourcera), a z drugiej strony została zbudowana przez outsourcera w oparciu o dobrą znajomość organizacji klienta, co stało się możliwe dzięki procesowi due diligence.

Na zamknięcie fazy short-list klient będzie miał „na stole" 2-3 porządne oferty. W tym kroku powinien jeszcze raz – tym razem bazując na wiarygodnych, właściwie wyskalowanych, finalnych propozycjach outsourcerów – dokonać analizy opłacalności projektu i sprawdzić, czy daje on szansę na realizację pierwotnie zakładanych celów strategicznych.

Jeśli ponownie decyzja będzie na GO, to komunikujemy ją do naszej wybranki, odstawiając pozostałe „po poczekalni" i przystępujemy do spisywania kontraktu małżeńskiego.

Ale o tem, potem... czyli w kolejnym odcinku naszej opowieści... ■

How to choose a wife
Part IV

So, after a short break, we are back to our process of searching for a wife...

In the previous episode, we focused on describing the stage in which the dominant range of activities was related to the client's own work, i.e. creating professional tender documentation (RFP). At this time, we are going into the phase of active contacts with our potential candidates for a relationship. And so we are launching the tender!

We proceed as standard, quietly, modestly, without publicity – we send RFP to the previously selected candidates. And all of a sudden the city begins to rumble that you're looking for your other half! The girls are rushing to the hairdresser en masse and ironing their dresses, and the guys (if the searcher is a woman) notice for the first time in several years that they'd run out of shoe polish! A queue of canvassers for super services is formed outside the project boss's office.

Suddenly, quite unexpectedly and without any connection with the tender for outsourcing, all the relations that traders of suppliers have with our admins, PMs and coordinators of all levels and departments flourish. After a few days a lot questions from bidders arise. You answer these questions, new ones appear. You answer the new ones, questions to questions arise...

Finally, exhausted you get to the end of the day that is the deadline for submitting offers. Five to twelve you get two requests for postponing the deadline, because the seamstress did not manage to give away the fixed dress, and the hairdresser is just finishing a perm... But because the candidates are appealing – you agree.

After collecting all of the candidates' offers, you should analyze and evaluate them, in accordance with the previously prepared model. In such an assessment it is worth taking into account the candidate/offeror themselves, including, among others:

- his/her experience and references,
- the technical and human resources possessed,
- financial potential,
- size,
- flexibility,
- the ability to offer additional services,
- approach to the sales process and quality of communication, as well

as the proposition of the solution presented to the client:

- the overall quality of the offer,
- adjusting to the expectations of the client,
- implementation costs of the contract and its current operation,
- mechanisms for scaling services and prices associated with them,
- the number and scope of exemptions for relevant contract provisions proposed by the client, etc.

The list of criteria and the scope of evaluations should be well thought out, because the construction of the optimum model of evaluating offers will be crucial for the whole process of assessing the profitability of the project, as well as have an influence on our decisions (e.g. which outsourcers to qualify for the short list). A fundamental doubt, that always arises at the stage of building criteria for evaluating offers is:

- to follow the model of recognition and assess "by intuition" in some criteria?
- or to try an count and detail everything at any cost?

This of course applies to tendering processes carried out on market rules and which are not subject to the public procurement law.

Each of these approaches has its pros and cons. In our advisory experience, depending on the client's preference, once we go in one direction more, another time in the other direction. The matter is complicated.

> *... the client should understand the offeror's organization, its experience, approach to cooperation and technical and human resources possessed.*

A good example illustrating this dilemma is the matter of the model for assessing the outsourcer's references.

Or should you just count their amount? Or maybe 10 large ones are better than 20 small ones? Or maybe it's even better to take 7 large ones, but in this 3 very close to the project we are planning ourselves and the specifics of our industry? Or are we counting only references that are currently working, or taking into account those references that are no longer supported? After all, the latter also leave knowledge in the organization of the supplier!

In addition to the development of the criteria list, in the evaluation process you must also assign appropriate weight to each of them, in order to ensure the optimal impact of a given criterion on the final assessment.

The evaluation process of outsourcer's proposals is not simple. Somehow, it magically always happens that, despite the fact that in the RFP the client clearly imposed an expected structure of offers, then each one looks different anyway. Therefore, it will take you at least a few weeks until you reduce all the offers (sometimes they are a few hundred pages long) to a common denominator and understand what is and is not in each one of them.

Of course, at first glance it is not visible what is not. So you ask the outsourcer to explain hundreds of matters, and then for them to change the structure of prices, and finally still to separate a few price components essential to you.

After completing the stage of evaluating offers and, among others, comparing them with our current costs and investment plans related to the area which the RFP concerns, we make a GO or NO-GO decision. If the decision is to continue the project, in the next step, we recommend to go to the so-called short-list stage, which consists in selecting 2-3 of the best offers and begin detailed discussions with each of the selected offerors.

The objectives of the short-list stage shall be:

- to familiarize each of the candidates accurately to the long-term relationship (among others, through workshops with the supplier and reference visits at their current clients)
- conducting a due diligence process (which will allow the offeror to learn the client's expectations and obtain all the information necessary to submit final offers),
- to build a final offer.

The short-list stage, depending on the scale of the project, usually takes 1 to 3 months. At its end, the client should understand the offeror's organization, its experience, approach to cooperation and technical and human resources possessed.

However, the most important effect of realizing the short-list stage will be the final, optimally constructed offer, which, on the one hand, fully addresses the needs of the client and has been fully understood by the client (what he's buying, and what he won't get from the outsourcer), and, on the other hand, it was built by the outsourcer based on good knowledge of the client's organization, which was possible thanks to the process of due diligence.

To close the short-list stage, the client will have 2-3 decent offers "on the table". In this step, he should once again – this time on the basis of reliable, appropriately scaled, final proposals of outsourcers – analyze the profitability of the project, and check whether the project gives the chance of realizing the originally assumed strategic objectives.

If the decision is GO again, they we communicate it to our chosen one, setting aside the rest to the "waiting room" and proceeding to write up a contract of marriage.

But about this, later... in the next episode of our stories... ■

LUBLIN CITY

EMERGING BPO DESTINATION IN EASTERN POLAND

- Over 80 000 students and over 20 000 of graduates yearly
- Brand new international Lublin Airport
- Flights to London, Dublin, Oslo and Liverpool
- Frequent train connections to Warsaw
- Over 20 000 sqm of office space to be delivered in 2013
- Over 3 500 people already working in modern business services

Contact Lublin City:
Strategy and Investor Assistance Department
pl. Litewski 1, 20-080 Lublin, Poland
phone: +48 81 466 25 00

www.invest.lublin.eu, mail: inwestorzy@lublin.eu

LUBLIN
inspires business

Polskie technologie – globalne rynki!

PAIiIZ

Polska gospodarka wkroczyła w nowy cykl życia. Do niedawna nasz kraj był jedynie odbiorcą bezpośrednich inwestycji zagranicznych, jednak w ostatnim czasie dynamicznie zaczął rosnąć eksport polskich inwestycji zagranicznych. Polska Agencja Informacji i Inwestycji Zagranicznych PAIiIZ rozpoznała ten trend i zdecydowała się na dodanie nowych usług do swojej działalności – bezpośrednie wsparcie dla polskich firm inwestujących zagranicą. Został stworzony strumień ciekawych projektów inwestycyjnych naszych rodzimych firm, z którymi Agencja współpracuje w celu maksymalizacji ich działań rozwojowych. Przyjrzyjmy się, zatem trzem przykładom w celu bliższego zrozumienia tych działań.

HICRON

Jakie plany internacjonalizacji posiada Państwa firma?

Strategia Hicron na rynkach zagranicznych opiera się na przede wszystkim na budowaniu długofalowej współpracy z klientami - bez względu na lokalizację. Poszukiwanie optymalnych rozwiązań i elastyczność, na stałe wpisane w strategię Hicron, sprawiają, że jesteśmy w stanie sprostać oczekiwaniom firm ze wszystkich kontynentów. Gotowość do realizacji złożonych projektów wynika przede wszystkim z doświadczenia i wiedzy ekspertów Hicron. Nasi konsultanci, modelując procesy biznesowe firm w Polsce, przenoszą wiedzę na temat nowoczesnych standardów zarządzania, zdobytą podczas realizacji międzynarodowych projektów. Działamy prężnie w Europie Zachodniej, wpierając biznes firm m.in. z Niemiec, Belgii, Holandii czy Szwajcarii. Końcówka ubiegłego roku przyniosła nam duży sukces w Ameryce – udało się podpisać umowę na przygotowanie i wdrożenie systemu dla Demand Planning (planowanie popytu) z producentem luksusowych samochodów. Coraz śmielej zaznaczamy swoją obecność na rynkach wschodnich, m.in na Białorusi, a także w Rosji. Dążymy też do rozbudowania sieci kontaktów w Azji – obecnie prowadzimy rozmowy biznesowe z przedsiębiorcami z Japonii. Na współpracę z nami decydują się globalne koncerny m.in. AmRest, Nestlé, MAN, Volvo, dlatego nie obawiamy się konkurowania z dostawcami oprogramowania z innych regionów świata.

Jakie są tego dotychczasowe efekty?

Konsekwencją intensywnej działalności na rynkach zagranicznych jest zróżnicowanie struktury przychodów Hicron. Podczas gdy wiele porównujących się z nami firm z branży IT uzyskuje przychody głównie na rynku krajowym, wpływy Hicron pochodzą przede wszystkim z projektów zagranicznych. Z roku na rok obserwujemy wzrost przychodów pochodzących z zagranicy na poziomie kilkudziesięciu procent, przy czym udział poszczególnych rynków w strukturze maleje. Żaden z rynków, na którym prowadzimy swoją działalność, nie generuje więcej niż 1/3 przychodów. Stawia nas to w bardzo komfortowej sytuacji – tak rozproszone dochody dają nam finansowe bezpieczeństwo i pozwalają optymistycznie patrzeć w przyszłość.

Globalny rozwój to dla nas naturalny krok, do którego nieustannie się przygotowujemy zwiększając zasoby oraz inwestując w nowych obszarach. Szczególnie dynamiczny wzrost zanotowaliśmy w ubiegłym roku, który z pewnością zapisał się pod znakiem największych rekrutacji w naszej historii. Zespół konsultantów i programistów, który z końcem roku 2011 liczył 120 osób, zwiększył się o ponad 40% do 170 osób pod koniec 2012 roku. Dynamiczny wzrost był podyktowany nie tylko budową nowych obszarów kompetencji (m.in. Enterprise Mobility), ale też stale zwiększającym się popytem na usługi Hicron, zwłaszcza poza granicami Polski. Aby jak najbardziej skutecznie wspierać zarządzanie projektami i kreować popyt na rynkach zagranicznych, powołaliśmy dwie spółki. Hicron Scandinavia AB działa na ciągle niedocenianym rynku nordyckim, głównie w Szwecji i Norwegii. Choć spotykamy się z silną konkurencją lokalną to wierzymy, że mamy pomysł na rozwój tamtejszych biznesów. Naszym przyczółkiem na rynku DACH jest Szwajcaria, w której siedzibę ma Hicron Schweiz AG. Powołanie tej spółki znacząco pomogło nam w zjednywaniu szwajcarskich instytucji publicznych, a także pozytywnie wpłynęło na władze kantonów, przychylnie nastawiając do współpracy z nami.

Jakie było wsparcie PAIiIZ?

Utrzymanie obecnej dynamiki rozwoju Hicron to dla nas wyzwanie, dlatego wiążemy duże nadzieje na pogłębienie współpracy z PAIiIZ. Wsparcie PAIiIZ w rozwoju zagranicznej działalności firmy postrzegamy jako kluczowe – współpraca z instytucją, działającą na rzecz rozwoju gospodarczego Polski i promującą polskie firmy za granicą, uwiarygadnia nas, a także stwarza wiele nowych możliwości biznesowych. Obecnie dokładamy starań, by dołączyć do grona Polskich Czempionów – programu realizowanego we współpracy z Ministerstwem Gospodarki i Polską Agencją Informacji i Inwestycji Zagranicznych. Szczególnie interesującym obszarem współpracy w ramach Programu są spotkania o charakterze networkingowym z potencjalnymi zagranicznymi inwestorami. W ubiegłym roku mieliśmy niepowtarzalną okazję do wzięcia udziału w seminarium

na temat współpracy gospodarczej firm regionu Bawarii i Wrocławia, które miało miejsce 21 listopada 2012 roku w Monachium. Spotkanie, zorganizowane przez Agencję Rozwoju Aglomeracji Wrocławia oraz Izbę Przemysłowo-Handlową w Bawarii, było niepowtarzalną okazją do wymiany doświadczeń na temat współpracy polsko-niemieckiej pomiędzy kilkudziesięcioma przedstawicielami firm obu narodowości. Międzynarodowe seminaria gospodarcze to okazja do wymiany doświadczeń odnośnie prowadzenia biznesu, a także szansa na nawiązanie długofalowej relacji z zagranicznymi przedsiębiorcami. Pozyskiwanie zewnętrznych projektów inwestycyjnych wpisuje się w naszą strategię rozwoju na rynkach zagranicznych, gdyż przekłada się na zwiększenie zatrudnienia w siedzibie firmy, a w konsekwencji na podnoszenie potencjału inwestycyjnego aglomeracji wrocławskiej – jednego z głównych celów Programu Polski Czempion.

SMT Software

Jakie plany internacjonalizacji posiada Państwa firma?

SMT Software to jedna z najbardziej dynamicznie rozwijających się firm z branży IT. Tworzy oprogramowanie biznesowe, zajmuje się realizacją projektów informatycznych oraz outsourcingiem specjalistów IT. Firma działa na rynku od 2002 roku w siedmiu oddziałach na terenie kraju: Wrocławiu (siedziba główna), Warszawie, Poznaniu, Krakowie, Białymstoku, Gliwicach i Katowicach. Zatrudnia ponad 500 specjalistów IT. Ekspansja zagraniczna jest częścią strategii rozwoju grupy SMT S.A. Rozwój na rynkach zachodnich ma ogromne znaczenie, ponieważ daje możliwości pozyskiwania nowych odbiorców usług, a tym samym pozwala na dywersyfikację przychodów pod względem terytorialnym. Europejskie przedsiębiorstwa chętnie korzystają z usług polskich firm IT ze względu na bardzo dobry stosunek jakości do ceny. Dodatkowym atutem jest bliskość, ta sama kultura, unijne prawo i ta sama strefa czasowa. Dla klientów SMT ważne jest doświadczenie, jakie firma zdobyła w kontaktach z klientami zagranicznymi.

Jakie są tego dotychczasowe efekty? Jakie było wsparcie PAIiIZ?

Obecnie spółka pracuje na rynku brytyjskim, francuskim i holenderskim. Intensywnie współpracuje również z klientami z Niemiec i Austrii oraz Norwegii. W tym roku w ramach strategii rozwoju na rynki zachodnie, SMT Software otworzyła oddział w Londynie. Decyzja o założeniu biura w tej lokalizacji była podjęta po analizie rynku oraz otoczenia biznesowego we współpracy z PAIiIZ. Dzięki doradztwu PAIiIZ, SMT Software miało szansę poznania lokalnych warunków biznesowych i nawiązania kontaktów z organizacją London Partners, która wspiera inwestycje zagraniczne w stolicy Wielkiej Brytanii. Obecnie trwa współpraca z PAIiIZ oraz Wydziałem Promocji Handlu i Inwestycji przy Ambasadzie RP w Berlinie. We wrześniu SMT reprezentowało Polskę na targach IT w Stuttgarcie. Wyjazd oraz organizacja imprezy była bezpośrednio wspierana przez WPHI w Berlinie. Współpraca z organizacjami rządowymi ma bezpośredni związek z rozwojem SMT Software na rynkach niemieckojęzycznych.

OMNI3D

Jakie plany internacjonalizacji posiada Państwa firma?

Firma Omni3D to polski producent i dystrybutor drukarek 3D, innowacyjnej technologii, która na całym świecie uznawana jest za jedną z najbardziej obiecujących. Jesteśmy młodą firmą, która już dzisiaj zatrudnia ponad 30 osób i z sukcesem sprzedaje swoje urządzenia na rynek profesjonalny i półprofesjonalny na terenie całego kraju. W naszej ofercie już teraz znajdują się trzy modele drukarek 3D o różnych polach wydruku. Planujemy szybki rozwój nowych modeli przeznaczonych na kolejne rynki, w tym rynek masowy.

Jakie są tego dotychczasowe efekty? Jakie było wsparcie PAIiIZ?

Od samego początku zdawaliśmy sobie sprawę, że jednym z istotnych elementów naszego rozwoju i długofalowej strategii, musi być plan wyjścia z naszą ofertą poza granice naszego kraju. Jest to jednak wielkie i skomplikowane przedsięwzięcie zarówno organizacyjnie jak i finansowo. Staramy się uczestniczyć w ważnych wydarzeniach w branży druku 3D za granicą (Cebit, Techcrunch Dirupt, 3DPrintshow), aby potencjalni klienci zagraniczni, mogli zapoznać się z naszą ofertą. Jako rezultat, zaczęliśmy sprzedawać pierwsze drukarki poza granicami kraju (do Niemiec i Wielkiej Brytanii), co daje nam nadzieję na dalszy rozwój tego trendu.

W całym tym procesie pomoc okazana przez PAIiIZ była nieoceniona. Dwukrotnie przedstawicieli naszej firmy zapraszano do Londynu na spotkania z tamtejszym biznesem. W czasie drugiej wizyty PAIZ zorganizował imprezę typu networking w Ambasadzie Polskiej w Londynie, dzięki czemu mogliśmy w sposób bardzo godny zaprezentować się klientom. Dodatkowo, mieliśmy okazję poznać sytuację prawną oraz rozwiązania, które mogą nam pomóc przy otwieraniu przedstawicielstwa w Wielkiej Brytanii.

Jesteś zainteresowany ofertą PAIiIZ skierowaną do polskich inwestorów? Skontaktuj się z nami: invest@paiz. gov.pl ■

Polska Agencja Informacji i Inwestycji Zagranicznych S.A.

00-585 Warszawa,
ul. Bagatela 12
22 334 98 75
invest@paiz.gov.pl

Polska Agencja Informacji i Inwestycji Zagranicznych S.A. obsługuje inwestorów już od 19 lat. Misją PAIiIZ jest zachęcanie zagranicznych firm do rozpoczęcia działalności w Polsce. Agencja oferuje doradztwo na każdym etapie procesu inwestycyjnego oraz kreuje pozytywny wizerunek Polski w świecie.

Polish technology – global markets!

PAIiIZ

The Polish economy has entered a very interesting moment of its lifecycle where we no longer are only recipients of foreign direct investments but we have become exporters of such.

The Polish Information and Foreign Investment Agency (PAIiIZ) has recognized this trend and decided to implement new services aimed at the direct support of Polish foreign investments. The Agency has developed a pipeline of Polish investment projects with whom we are working on maximizing their internationalization efforts. We have asked three of our partners to describe themselves, their globalization plans as well as the role our agency is playing in these plans. Here is what we have found out.

HICRON

What internationalization plans does your company have?

Hicron's strategy on foreign markets is, above all, building long-term relationship with our clients - regardless of the location. Exploring optimum solutions and flexibility are hallmarks of our strategy and allow us to meet expectations of our corporate clients on all continents. The experience and know-how of Hicron's experts make us eager to undertake even very complex projects. Our consultants who model business processes of companies in Poland apply their knowledge of the latest management models, which they got when implementing our international projects. We are very active in the Western Europe and assist businesses in countries like Germany, Belgium, Netherlands or Switzerland. At the end of the last year, we had a great success in the US - we managed to secure an agreement to develop and implement the Demand Planning system with a maker of luxury cars. We appear more and more often in the Eastern markets like Belarus or Russia. We are going to expand our network in Asia and we are currently in the middle of negotiations with Japanese businesses. Major global companies, like AmRest, Nestlé, MAN or Volvo, decide to do business with us; we do not have to worry about competition from software providers overseas.

What are the results of that so far?

Our intensive activity on foreign markets leads to greater diversity of Hicron's revenues structure. While many IT companies similar to ours rely mainly on the domestic market, Hicron's revenues come mainly from abroad. Every year, the revenues from foreign markets increase by several tens per cent, while shares of each individual market drop. No market we currently do business on gives us more than 1/3 of our revenues. Such a situation is extremely convenient - diversified income means financial security and optimistic future.

Our global expansion is a natural step for us and we keep preparing for it by building up our resources and investing in new areas. Last year, we had a particularly robust growth and the record number of new recruitments. Our team of consultants and programmers, 120 people strong at the end of 2011, extended to 170 people, or by 40 per cent, one year later. This dynamics comes not only from new areas of competence (like Enterprise Mobility), but also the ever increasing demand for Hicron's services, especially abroad. To effectively manage our projects and stir demand in foreign markets, we established two companies. Hicron Scandinavia AB operates in the Nordic market, which we believe is still underestimated, focusing mainly on Sweden and Norway. Despite strong local competition, we are sure we will expand in that area. Our outpost in the DACH market is Switzerland, home to our Hicron Schweiz AG. By creating that company, we gained support from Swiss public institutions and local authorities, which are interested in working together with us.

What was the role of PAIiIZ in your globalization process?

It is a great challenge to keep up the current dynamic growth of Hicron, which is why we hope to establish closer cooperation with the Polish Agency of Information and Foreign Investments (PAIiIZ). PAIiIZ's support in our foreign business is crucial to us - working together with an institution which promotes the Polish economy and Polish business abroad, lends us credibility and creates many business opportunities. Currently, we are doing our best to become a Polish Champion – under a program of the Ministry of Economy and PAIiIZ. A part of the Program is networking meetings with potential foreign investors, and that is extremely interesting to us. Last year, we had a great opportunity to take part in a seminar of economic partnerships between Bavarian and Wrocław-based companies; it took place on November 21, 2012 in München. That meeting was held by the Wrocław Development Agency and the Bavarian Chamber of Trade and Commerce, and it allowed tens of businessmen

from both countries to share their experience on the Polish-German cooperation. International economic seminars are a great opportunity to share business experience and established long-term relationships with foreign entrepreneurs. Finding new investment projects is a part of our expansion strategy for foreign markets; it helps to increase employment at home and increase the investment potential of the entire urban area of Wrocław, which is one of the Polish Champion Program's main goals.

SMT Software

What internationalization plans does your company have?

SMT Software is one of the fastest growing IT companies. SMT creates business software, implements IT projects and outsources IT specialists. The company is present on the market from 2002 and operates from seven locations throughout Poland – Wrocław (HQ), Warsaw, Poznań, Cracow, Białystok, Gliwice and Katowice. More than 500 IT specialists are employed by the firm.

International expansion is a part of SMT's development strategy. Development and growth on Western markets is crucial because it provides a possibility to obtain new service buyers and to diversify revenue streams. European companies are willing to use the services of Polish IT companies because they offer good value for money. Shared culture, geographical proximity, unified EU law and the same time zone are additional benefits.

What are the results of that so far? What was the role of PAIiIZ in your globalization process?

SMT's clients value the experience obtained by the company when working with international enterprises. Presently the company operates on the British, French and Dutch markets. It also closely cooperates with clients from Germany, Austria and Norway. The new department in London was opened as a result of the company's expansion to the Western markets.

The decision to open an office there was made after thorough analysis of the market and its business environment in cooperation with PAIiIZ. Thanks to the advisory of PAIiIZ SMT Software not only was able to learn about the local business environment but also to establish a partnership with London Partners organization, which supports foreign investments in the capital of Great Britain. Presently there is an ongoing cooperation with PAIiIZ and The Trade & Investment Promotion Section of the Polish Embassy in Berlin. In September SMT represented Poland during IT expo in Stuttgart. The Trade & Investment Promotion Section in Berlin directly supported the trip and organization of the event. The cooperation with federal organizations is directly tied to the development of SMT Software on German-speaking markets.

OMNI3D

What internationalization plans does your company have?

Omni3D is a Polish manufacturer and distributor of 3D printers an innovative technology that is considered to be very promising around the world. We are a young and dynamic company, with over 30 employees and we successfully sell our products to professional and semi-professional clients all over Poland. We already have three models of our printers with a different printing area. We plan to develop new models quickly for different markets including mass market.

What are the results of that so far? What was the role of PAIiIZ in your globalization process?

Since the very beginning we knew that one of the most important elements of our growth and long term strategy should be the introduction of our products to new markets outside of Poland. It is a big and complicated project from both the organizational and economic perspective. We try to participate in big international technological events (CEBIT, Techcrunch Disrupt, 3DPrintshow), to build our brand recognition internationally. As a result we had our first clients outside of Poland (Germany and Great Britain). These are very promising signs for our future expansion.

During the process we had an incredible amount of help from PAIiIZ. We have been invited twice to participate in study tours to London where we've met business representatives of potential clients and got introduced to the business community in the UK. During our second visit PAIiIZ organized a networking seminar at the Polish Embassy in London. This event gave us a great opportunity to present our products and solutions abroad. In addition to that we had a chance to meet business experts that helped us understand "How to do business in the UK" and we saw solutions that can make it possible for us to open an office in Great Britain.

Are you a Polish company looking at possibilities to invest abroad? Let's see what can be done together! Get in touch with us: invest@paiz.gov.pl ■

The Polish Information and Foreign Investment Agency

00-585 Warszawa,
ul. Bagatela 12
22 334 98 75
invest@paiz.gov.pl

The Polish Information and Foreign Investment Agency has been serving investors for 19 years. Its mission is to increase Foreign Direct Investment (FDI) by encouraging international companies to invest in Poland. It guides investors through all the necessary administrative and legal procedures along the way to setting up their business in Poland. The Agency promotes also Polish goods and services abroad.

Ponadprzeciętna znajomość języków obcych

Sektor BPO/SSC w Polsce stale się rozwija, powstaje coraz więcej centrów usług wspólnych oraz outsourcingowych. Inwestorzy już dawno dostrzegli potencjał a także korzyści w lokowaniu tutaj swojego biznesu. O takie inwestycje walczą też polskie miasta, a kolejka do outsourcingowego tortu jest długa i panuje w niej bardzo duża konkurencja. Co więc sprawia, że dana lokalizacja zostaje wybrana lub nie?

Kluczowe wydają się być optymalne warunki ekonomiczne, powierzchnie biurowe o wysokim standardzie, czy dostępność

Carlsberg

- Centrum usług wspólnych dla Carlsberg Group od 2006
- Procesy finansowe: finanse i księgowość
- Procesy nie-finansowe: Master data, e-procurement, doradztwo SAP
- Języki, którymi posługują się pracownicy: polski, angielski, niemiecki, szwedzki, duński, norweski
- Kraj pochodzenia: Dania

do wykwalifikowanej kadry. Szczególnie ta ostatnia jest ważnym argumentem dla potencjalnego inwestora. Centra usług nowoczesnych często realizują bardzo zróżnicowane usługi, takie jak IT, finansowo księgowe, płacowe, HR i wiele innych. W przypadku centrów zagranicznych, najważniejszy jest jednak jeden wspólny mianownik – znajomość języków obcych. Globalny charakter biznesu prowadzonego przez firmy macierzyste wymaga wsparcia procesów w wielu językach.

Ciber

- Usługi outsourcingowe i zarządzanie IT
- Tworzenie i aktualizacja aplikacji
- Rozwiązania mobilne
- Rozwiązania oparte na zarządzaniu w chmurze
- Usługi BPO/ITO od 2010
- Języki, którymi posługują się pracownicy: angielski, niemiecki, hiszpański, japoński, chiński, włoski, francuski, duński, fiński, holenderski, szwedzki, portugalski, rosyjski, litewski
- Kraj pochodzenia: USA

Fakturowanie po hiszpańsku, wsparcie e-procurement w Szwajcarii, procesy płacowe wymagające znajomości języków skandynawskich. Poznań bardzo dobrze odpowiada na to zapotrzebowanie. Akademicki charakter miasta oraz bardzo duży nacisk na znajomość języków obcych, przyczynił się do otwarcia wielu filologii kształcących nie tylko w standardowych, jak dla dzisiejszego świata językach, ale też w wielu egzotycznych i mniej spotykanych, na polskich uczelniach. Dobrym przykładem są często wymagane przez inwestorów języki skandynawskie.

Ikea

- Europejska gałąź IKEA Business Service Center (BSC) od 2010
- Księgowość, HR, płace, rozliczanie podróży służbowych, administracja bazami danych, zobowiązania
- Języki, którymi posługują się pracownicy: angielski, niemiecki, włoski, portugalski, hiszpański, francuski, czeski, słowacki
- Kraj pochodzenia: Szwecja

Poniżej znajduje się lista filologii, które można studiować w Poznaniu. Trzeba mieć także na uwadze, że uczelnie sprofilowane na kierunki bankowe, techniczne lub informatyczne, także kładą duży nacisk na naukę języków obcych, zdając sobie sprawę jak ważna jest to kompetencja na rynku pracy.

Lista filologi na poznańskich uczelniach:

niemiecki, arabski, angielski, chorwacki i serbski, duński, fiński, hebrajski, hiszpański, języki indyjskie i tybetański, koreański, litewski, łotewski, norweski, grecki, francuski, słowacki z czeskim, rosyjski, ukraiński, szwedzki, węgierski, włoski, japoński, chiński, turecki, swahili, wietnamski, tajski.

Za potwierdzenie powyższej tezy może posłużyć przykład otwartego w 2006 r. centrum usług wspólnych Carlsberg Accounting Service Centre, którego portfolio zadań zawiera procesy finansowe, master data, e-procurment i SAP consulting, realizowane dla jednostek w całej Europie. Łatwo więc dojść do wniosku, iż specjalizujący się w różnych dziedzinach pracownicy muszą także wykazywać się znajomością wielu języków. Tak też jest w rzeczywistości. Języki używane w centrum to: polski, angielski, niemiecki, szwedzki, duński i norweski. Znalezienie pracowników o takich kompetencjach nie należy do najłatwiejszych, w Poznaniu udało się to

MAN

- Centrum finansowo-księgowe od 2006
- Usługi finansowe i księgowe dla przedsiębiorstw firmy MAN
- Języki, którymi posługują się pracownicy: angielski, niemiecki, włoski, portugalski, hiszpański, francuski, węgierski, słowacki, turecki, rosyjski
- Kraj pochodzenia: Niemcy

osiągnąć. Centrum bardzo dobrze prosperuje, cały czas się rozwija, realizując coraz więcej procesów.

Savvis

- Od 2012 w Poznaniu
- Usługi IT, E-Commerce, zarządzanie chmurą, zarządzanie domenami i treścią
- Optymalizacja infrastruktury IT
- Języki, którymi posługują się pracownicy: angielski, niemiecki, włoski, hiszpański, francuski, fiński, duński, chiński
- Kraj pochodzenia: USA

130 000 studentów i około 40 000 absolwentów rocznie to liczby bardzo satysfakcjonujące, stanowiące obietnicę, że nawet bardzo wymagający inwestor będzie w stanie szybko znaleźć zatrudnienie dla swojego centrum usług, niezależnie od tego jakie zadania są w nim realizowane i jakich języków wymagają od przyszłych pracowników. ■

Więcej informacji

Biuro Obsługi Inwestorów
Miasto Poznań
Plac Kolegiacki 17, 61-841 Poznań
fax :+48 (61) 878 5500
tel: +48 (61) 878 5428
email: inwestor@um.poznan.pl

Extraordinary knowledge of foreign languages

The BPO/SSC sector in Poland is still under development, and more and more shared services and outsourcing centres are established. The investors have long noticed the potential and the benefits from choosing this place for their business. Other cities struggle for such investments as well, and the queue for the outsourcing cake is long and full of competition. What is the reason then for a choice of a given location or not?

Optimal economic conditions, high-standard office floor plates or the availability of the qualified personnel seem to be most essential. In particular the last factor forms an important argument for a potential investor. Modern services centres often provide very diverse services, such as IT, finance and accounting, payroll,

Carlsberg

- Shared Service Center for Carlsberg group since 2006
- Financial processes: Financial and accounting
- Non-financial processes: Master data, e-procurement, SAP consulting
- Language used in the company: Polish, English, German, Swedish, Danish, Norwegian
- Country of Origin: Denmark

Ciber

- Outsourcing & IT management services
- Development & maintenance of applications
- Architecture of enterprise, Mobile solutions
- Solutions based on a cloud computing model and other services
- BPO/ITO services from 2010
- Language used in the company: English, German, Spanish, Japanese, Chinese, Italian, French, Danish, Finnish, Dutch, Swedish, Portuguese, Russian, Lithuanian
- Country of Origin: USA

HR services and many other ones as well. In case of foreign centres, however, a common denominator is most important – namely the knowledge of foreign languages. The global nature of business conducted by parent companies requires the support of processes in numerous languages. Invoicing in Spanish, e-procurement support in Switzerland, payroll processes that require the knowledge of Scandinavian languages. Poznań addresses this demand very well. The academic nature of the city and special emphasis on the knowledge of foreign languages have contributed to the opening of many philologies at the Polish universities, where people are taught not only the standard languages, as for the contemporary world, but also many exotic and less popular ones. The Scandinavian languages, which are often required by the investors, are a good example.

Ikea

- European branch of IKEA Business Service Center (BSC) since 2010
- Rationalization of business processes in IKEA companies
- Accounting, HR and salary services
- Area of interests: wages, HR department system support, department of commitments, databases administration, accounting for business travel
- Language used in the company: English, German, Italian, Portuguese, Spanish, French, Scandinavian, Czech, Slovak
  Country of Origin: Sweden

Below, you can find a list of philologies available for study in Poznań. In addition, it should be kept in mind that the universities with a banking, technical or IT major profile also attach a lot of importance to the education of foreign languages as they are aware how important it is on the labour market.

List of philologies that can be studied in Poznań:

German, Arabic, English, Croatian and Serbian, Danish, Finnish, Hebrew, Spanish, Indian and Tibetan languages, Korean, Lithuanian, Latvian, Norwegian,Greek, French, Slovak and Czech, Russian, Ukrainian, Swedish, Hungarian, Italian, Japanese, Chinese, Turkish, Swahili, Vietnamese, Thai.

The above-mentioned thesis can be confirmed by the example of the Carlsberg Accounting Service Centre, which was opened in 2006 and whose task portfolio covers financial processes, master data, e-procurment and SAP consulting provided for entities across Europe. It is easy to come to a conclusion that employees who specialise in various domains also have to prove proficient at multiple languages. And it is so in reality; the languages that are used at a centre include: Polish, English, German, Swedish, Danish and Norwegian. To find employees with such competences is not easy, yet we succeeded to accomplish this goal in Poznań. The centre thrives very well and develops all the time by implementing more and more processes.

MAN

- MAN Accounting Center started in 2006
- Finance and accounting services for MAN enterprise
- Language used in the company: German, English, Spanish, Italian, Turkish, Russian, Hungarian, Portuguese, Slovenian
- Country of Origin: Germany

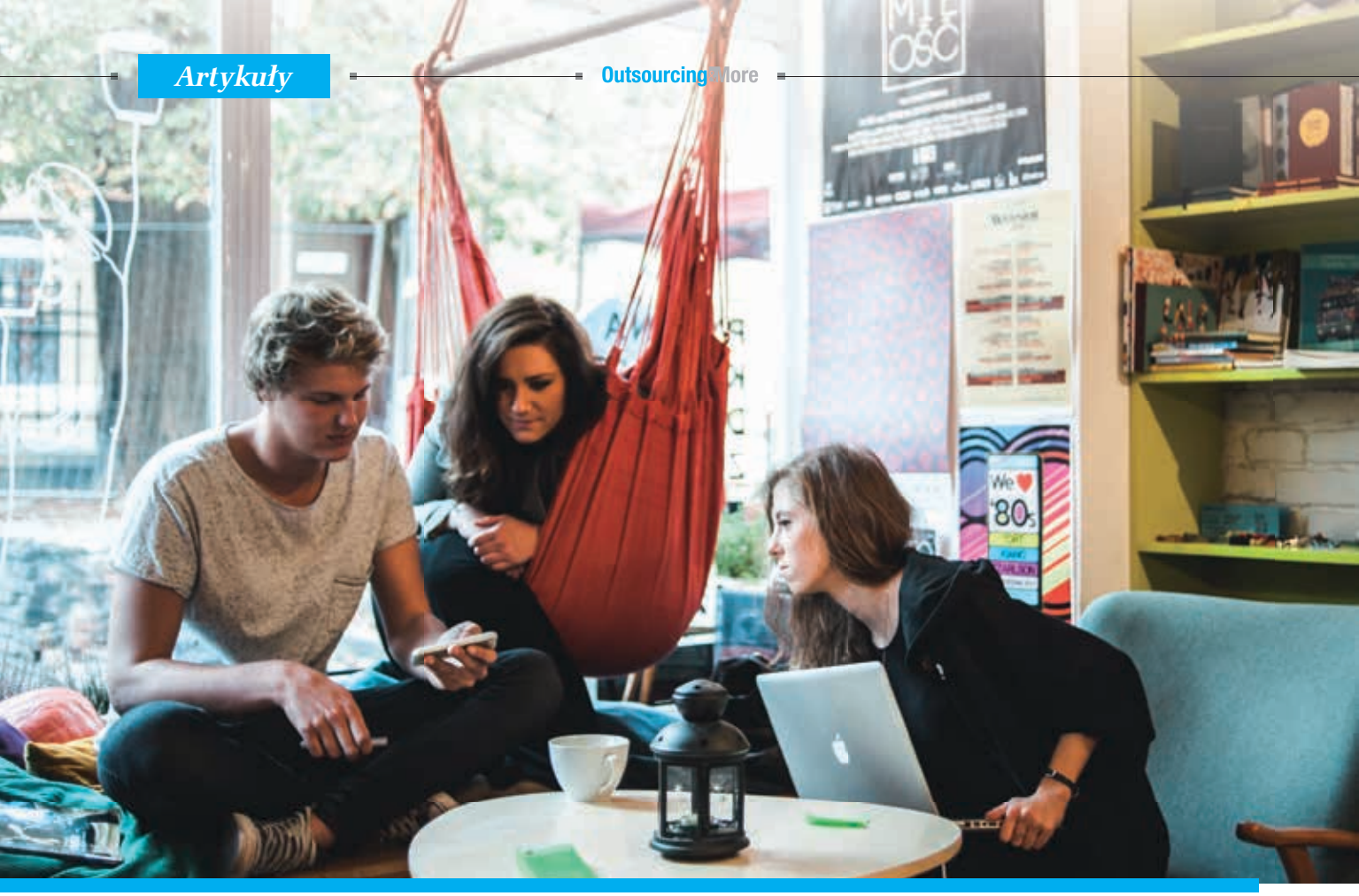
130,000 students and about 40,000 graduates a year make up the figures very rewarding and promise that even the most demanding investor will be able to quickly find people to be employed at their services centre, no matter what tasks are performed in it and which languages are required from the prospective employees. ■

Savvis

- Since 2012 in Poznań
- Provides IT services
- E-Commerce
- Enterprise Cloud Computing
- Hosting & Content Management
- Infrastructure Optimization Services
- Language used in the company: English, German, Spanish, Italian, French, Finninsh, Dutch, Chineese
- Country of Origin: USA

More information

Investor Relations Department
The City of Poznań
Plac Kolegiacki 17, 61-841 Poznań
fax :+48 (61) 878 5500
tel: +48 (61) 878 5428
email: inwestor@um.poznan.pl



Nauka w Lublinie bliżej biznesu

Akademickość to najważniejszy wyróżnik Lublina. Pomimo coraz bardziej widocznego niżu demograficznego, powrót żaków na uczelnie z początkiem października jest w mieście w dalszym ciągu odczuwalny. Nic dziwnego: na 350 tys. mieszkańców, około 80 tys. to studenci. Słuchacze studiów dziennych, zaocznych, podyplomowych i doktoranckich zdobywają tu wykształcenie, które ma nie tylko poszerzyć ich horyzonty, ale również przełożyć się na dobry start na rynku pracy. Dlatego tak ważne jest dostosowanie programów uczelni do wymagań pracodawców.

- *Tak jak w całej Polsce, wraz ze spadkiem liczby studentów i absolwentów oraz rozwojem branży informatycznej obserwujemy zapotrzebowanie na osoby z wykształceniem technicznym. Coraz częściej poszukiwani są inżynierowie ze znajomością co najmniej jednego języka obcego. Osoby dwujęzyczne praktycznie nie mają problemu z otrzymaniem pracy, bez względu na kierunek studiów, choć pomocne bywa wykształcenie ekonomiczne i choćby półroczne doświadczenie zawodowe lub staż* – tłumaczy **Agnieszka Braunberger**, menedżer biura Randstad w Lublinie.

Choć na kompleksowe dostosowanie programów studiów do potrzeb rynku pracy będzie trzeba poczekać, lubelskie uczelnie już dziś sięgają po dotacje unijne, aby z ich pomocą wprowadzać bardziej pro-biznesowe rozwiązania programowe. Dobrym przykładem tego rodzaju inicjatyw jest

projekt „Absolwent na miarę czasu" zrealizowany przez Politechnikę Lubelską, dzięki któremu uczelnia uruchomiła studia II stopnia na kierunku Informatyka.

– *Dostrzegliśmy, że aż 5 uczelni w Lublinie oferuje licencjackie studia informatyczne, podczas gdy studia magisterskie dostępne były jedynie na 2 uczelniach. Postanowiliśmy więc stworzyć kompleksowy program nauczania na studiach II stopnia, a o pomoc poprosić lubelskich pracodawców* – mówi dr **Grzegorz Kozieł** z Instytutu Informatyki Politechniki Lubelskiej.

Współpraca z biznesem przebiegała na dwóch etapach. Po pierwsze, zorganizowano szereg paneli dyskusyjnych nt. kompetencji poszukiwanych u przyszłych pracowników, do których zaproszono przedstawicieli lokalnych firm informatycznych. Na tej podstawie utworzono 5 specjalności, które stały się integralną częścią oferty kształcenia na uczelni. W kolejnym etapie zaproszono firmy do przyjęcia studentów do programu stażowego składającego się z 2-tygodniowych praktyk oraz 4-miesięcznych staży w firmach. Programy staży uzgodniono wcześniej z przedstawicielami firm, a studenci mieli możliwość pracy przy realizacji projektów, zapoznania się z technologiami stosowanymi przez firmy i przeprowadzenia badań na potrzeby prac magisterskich. Jak przekonuje dr **Kozieł**, ok. 50% studentów przyjętych na staż w ramach projektu otrzymało w jego rezultacie propozycję pracy. Co więcej, chętnych na studia II stopnia na Politechnice Lubelskiej nie brakuje, co również świadczy o atrakcyjności wprowadzonych specjalizacji.

Dzięki dotacji unijnej swoją ofertę dydaktyczną do realiów rynku pracy zbliżył również Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej. Tutaj przedsiębiorcy i kadra akademicka włączeni zostali do konsultacji związanych z utworzeniem 16 nowych specjalizacji na Wydziale Humanistycznym UMCS. Jako że specjalizacje są ukierunkowane na praktyczne zastosowanie, każda z nich wiąże się z obowiązkową praktyką.

– *Pośród naszych specjalizacji znaleźć można zarówno typowo filologiczne, takie jak specjalistyczny język hiszpański i francuski czy tłumaczenie symultaniczne, jak i związane z nowymi technologiami, np. cyberkultura czy techniki audiowizualne* – opowiada **Anna Grzegorczyk**, która koordynuje projekt „UMCS dla rynku pracy i gospodarki opartej na wiedzy". Jak tłumaczy, po zakończeniu projektu wszystkie te specjalizacje pozostaną w ofercie uczelni. Część z nich utrzyma status specjalizacji dodatkowej, a część zostanie włączona do programów nauczania jako specjalizacja podstawowa na wybranych kierunkach. Jeszcze inne staną się być może podstawą dla nowych kierunków, jak np. Bałkanistyka, która w niedalekiej przyszłości ma zostać wprowadzona do oferty jako studia licencjackie.

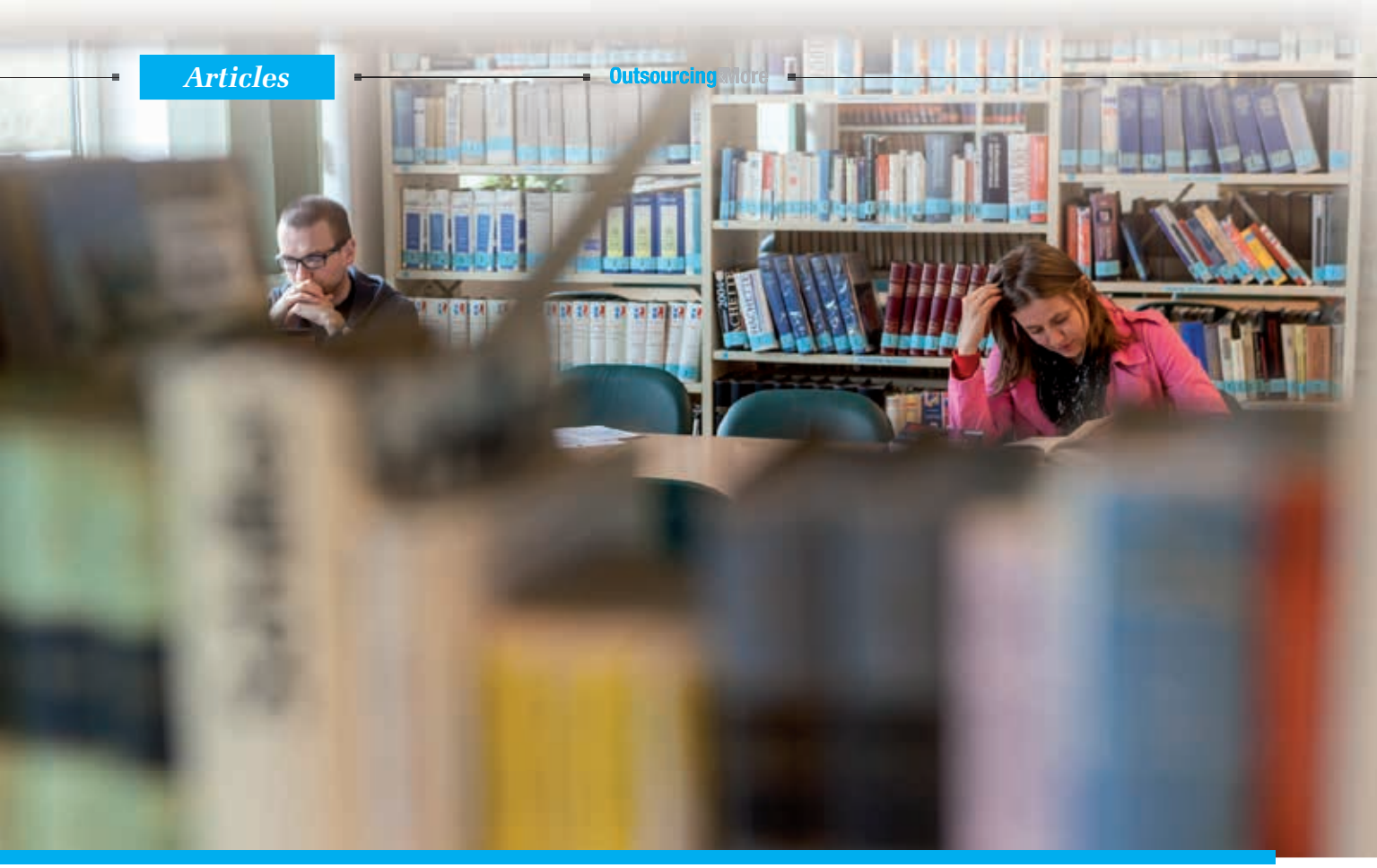
Innym pomysłem UMCS na zbliżenie uczelni do biznesu jest projekt „Synergia – kształtowanie kompetencji studentów Wydziału Ekonomicznego UMCS poprzez zdobywanie wiedzy praktycznej". Tutaj punktem wyjścia była próba rozwiązania problemu wielu absolwentów poszukujących pierwszej pracy, tj. brak doświadczenia zawodowego i niewystarczające tzw. kompetencje miękkie. Dlatego też w ramach projektu dla studentów organizowane są szkolenia wzmacniające kompetencje związane z komunikacją interpersonalną, pracą w grupie, czy radzeniem sobie ze stresem. – *Proponujemy również kursy zaawansowanych funkcji MS Excel, rachunkowości komputerowej czy inwestycji giełdowych* – mówi dr **Bartłomiej Twarowski**, dyrektor projektu.

Programy szkoleniowe uzupełnia bliska współpraca z lokalnymi przedsiębiorcami. – *Przy Radzie Programowej Wydziału Ekonomicznego została utworzona Rada Przedsiębiorców, której członkami są przedstawiciele środowiska biznesowego Lubelszczyzny. Jej zadaniem jest rekomendowanie rozwiązań wpływających na dostosowywanie oferty dydaktycznej Wydziału Ekonomicznego do potrzeb rynku pracy* – wyjaśnia dr **Twarowski**.

Ponadto, studenci – pod opieką merytoryczną pracowników naukowo-dydaktycznych – opracowują projekty na zlecenie przedsiębiorstw i instytucji, odbywają praktyki i staże w przedsiębiorstwach. Przedsiębiorcy natomiast prowadzą interdyscyplinarne wykłady pt. „Praktyczne aspekty przedsiębiorczości", otwarte nie tylko dla studentów UMCS, ale dla całej społeczności akademickiej Lublina.

– *Projekt cieszy się bardzo dużym zainteresowaniem studentów. Szkolenia, staże i projekty realizowane na zlecenie firm dostarczają im wymiernych korzyści w postaci podniesienia ich potencjału kompetencyjnego. Dlatego też po zakończeniu projektu będziemy starać się o dotację, która umożliwi kontynuację dotychczasowych działań* – zapewnia dr **Twarowski.**

Autor:
Anna Jurys
Wydział Strategii i Obsługi Inwestorów
Urząd Miasta Lublin
tel: + 48 81 466 25 07
email: ajurys@lublin.eu
www.lublin.eu



Lublin universities closer to business

Universities are the strongest distinguishing feature of Lublin. Despite the more and more visible enrolment decline caused by demographic factors, students' return to the city in the beginning of the academic year remains perceptible. No wonder: the city of 350 thousand inhabitants hosts ca. 80 thousand students yearly. Participants of full time, part time and doctoral programmes arrive here to receive education which will not only broaden their minds but also translate into a head start in the job market. That is why it is so important to make curricula meet employers' requirements.

– *Just as in other parts of Poland, with the decrease in the number of students and graduates and the rapid growth of IT sector, we observe a great demand for candidates with technical degrees. More and more often engineers with a command of at least one foreign language are sought. Candidates fluent in two foreign languages have virtually no difficulty finding employment, although a degree in Economics and at least 6 months of working experience or internship can be very helpful* – explains **Agnieszka Braunberger**, manager of Randstad office in Lublin.

Although a comprehensive approach in adjusting university programmes to labour market requirements is yet to come, higher education institutions in Lublin reach for EU grants to be able to introduce more business-oriented solutions today. One example of such initiative is the "Market-Tailored Graduate" project carried out at Lublin University of Technology, thanks to which postgraduate programme in Information Technology was implemented.

– We noticed that as many as 5 higher education institutions offered undergraduate programmes in IT, but only 2 of them have a postgraduate programme on offer. That is why we decided to create a comprehensive curriculum for a postgraduate course. We also decided to ask local employers for help – says Dr **Grzegorz Kozieł** from Lublin University of Technology Information Technology Institute.

Cooperation with business environment was carried out in two steps. First of all, representatives of local companies were invited to participate in several discussion panels about the competencies required from graduates. Their conclusions served as a basis to create 5 specialties for postgraduate programmes which were incorporated into the educational offer of the University. At the second stage, companies were invited to host students during an internship programme consisting of a 2-week placement and 4-month internship. Their agendas were earlier discussed with the host companies. Students could assist in real projects, get acquainted with the technologies applied by the companies and carry out research for their final dissertation. As Dr Kozieł says, ca. 50% of the students participating in the internship programme were offered employment as a result. Moreover, the candidates for postgraduate studies in IT at Lublin University of Technology abound which also testifies to the attractiveness of the programme.

Thanks to an EU grant, also Maria Curie-Skłodowska University (UMCS) brought its educational offer closer to the realities of the labour market. Here, businesspeople and academics worked together to establish 16 new specialties at Humanities Department. Since the specialties are focused on practical skills, each of them is connected with an obligatory internship.

– Among our specialties there are both typically foreign-language related, such as Spanish and French for Special Purposes or Simultaneous Interpretation, and new media-related, such as Cyberculture or Audiovisual Techniques – says **Anna Grzegorczyk**, who coordinates the "UMCS for Labour Market and Knowledge-Based Economy" project. As she explains, after the project is finished the specialties will still be a part of the educational offer of the University. Some of them will remain an additional elective specialty, like they are today, and some of them will be integrated into the standard curricula of the selected programmes. Still other will perhaps serve as a fundation for a new undergraduate or postgraduate programme, like in the case of Balcan Studies, which is to be launched as an undergraduate programme in the near future.

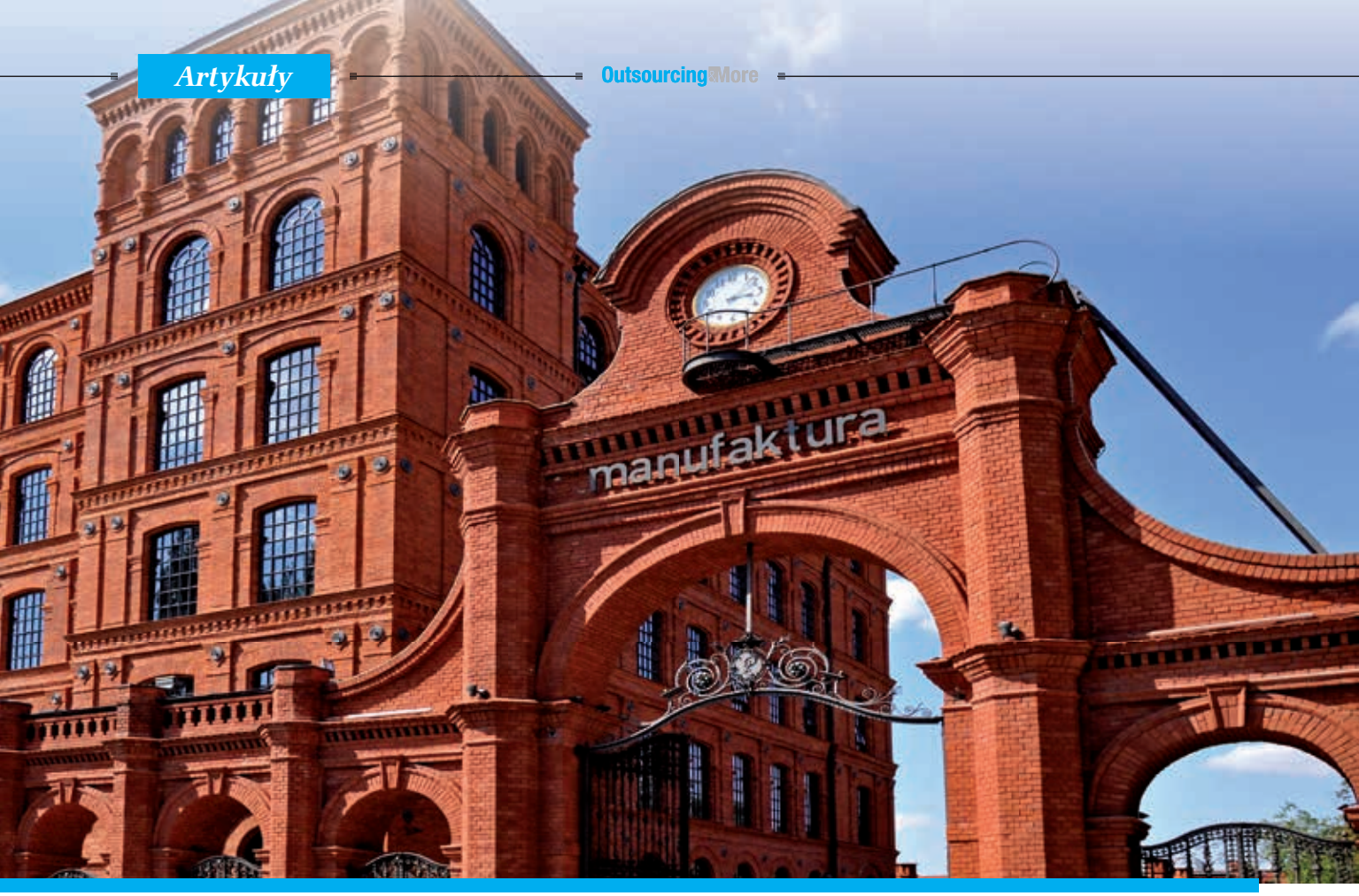
Another way of Maria Curie-Skłodowska University coming closer to the business environment is the "Synergy – shaping the competencies of Economics Department students through the acquisition of practical skills" project. Here, the starting point was the attempt to solve a problem many graduates face, i.e. lack of professional experience and insufficient soft skills. That is why within the project various trainings are organized for students with the aim to strengthen their competencies in interpersonal communication, team work or stress management. *– We also propose courses on MS Excel advanced functions, computer-assisted accounting and stock exchange investment* – says Dr **Bartłomiej Twarowski**, the director of the project.

Courses and trainings are supported by close cooperation between Economics Department and local companies. *– A Business Council was created next to the Economics Department Programme Council, which is composed of representatives of Lublin Region business environment. Its job is to recommend the solutions which will adapt our educational offer to the benefit of the labour market* – explains Dr **Twarowski**.

Moreover, students supervised by their teachers carry out projects ordered by companies, participate in internship programmes and attend interdisciplinary lectures on "Practical Aspects of Entrepreneurship" given by businesspeople and open not only to UMCS students, but also to the whole student community in Lublin.

– The project enjoys great popularity among students. Trainings, internships and skills gained while conducting research for companies deliver great value and raise students' competency potential. That is why after the project is over we will look for another grant which will allow us to continue the initiative – says Dr **Twarowski.**

Author:
Anna Jurys
Strategy and Investor Assistance Department
Lublin City Hall
tel: + 48 81 466 25 07
email: ajurys@lublin.eu
www.lublin.eu



Łódź

kreuje Twój biznes

Centralne położenie, wykształcona kadra, łatwy dostęp do powierzchni biurowej i międzynarodowe środowisko biznesowe sprawiają, że Łódź to jeden z głównych ośrodków outsourcingu w Polsce.

W tym trzecim co do wielkości mieście w kraju (ponad 716 tys. mieszkańców) sektor BPO/IT stanowi trzon gospodarki. W łódzkich firmach z sektora outsourcingu zatrudnionych jest ponad 9000 pracowników, a w 22 największych firmach IT zatrudnionych jest ponad 3200 osób.

To tu, w mieście leżącym na skrzyżowaniu głównych autostrad A1 i A2, rozwijają się największe firmy z branży BPO/IT/ITO w Polsce. Wśród nich należy wymienić Infosys BPO Poland – największego pracodawcę z sektora BPO w regionie. Zaufały nam także m.in. **Fujitsu Technology Solution, DHL Express, SouthWestern BPO, Sii** czy **Takeda**.

Coraz częściej liderzy na rynku IT i BPO wybierają Łódź na lokalizację swoich inwestycji. Wśród nich jest także firma **Hewlett-Packard**. Amerykański koncern otworzył w ubiegłym roku w Łodzi swoje centrum BPO, w którym zatrudnienie znalazło 100 osób.

Realizacja innowacyjnych projektów i udoskonalanie oferty łódzkich firm powoduje, że miasto zyskało miano jednego z liderów wśród ośrodków dedykowanych nowoczesnym usługom dla biznesu i centrów nowoczesnych technologii. Intensywny rozwój sektora ITO i IT widoczny jest m. in. poprzez działalność takich firm jak: **Comarch, Mobica, Teleca** i , które zajmują się rozwiązaniami mobilnymi.

Ścisła współpraca łódzkiego środowiska akademickiego z biznesem sprawia, że nasze miasto jest doceniane przez firmy poszukujące lokalizacji dla swoich centrów R&D. Przykładem mogą być Centra BiR firm produkcyjnych takich jak: **BSH** i **Rossmann**. W Łodzi Centrum Badań i Rozwoju otworzyły także takie firmy jak **Bank Citi Handlowy**, czy , będący globalnym liderem technologii informatycznych. Innym przykładem potwierdzającym wysokie umiejętności absolwentów kierunków informatycznych jest firma Open RnD. Założycielami Spółki są pracownicy Politechniki Łódzkiej oraz osoby zawodowo zajmujące się pisaniem oprogramowania w dużych firmach komercyjnych. W ciągu niespełna roku od rozpoczęcia działalności firma opracowała grę na platformę Android dla firmy Cottonfield, dostępną na Google Play.

Potencjał akademicki Łodzi to właśnie jeden z największych jej atutów. Ponad 100 tys. studentów, w tym ponad 6000 studentów kierunków informatycznych, kształcących się na 24 uczelniach wyższych i ponad 25 000 absolwentów, z których większość posługuje się płynnie przynajmniej jednym językiem obcym, zapewnia szeroki dostęp do wykształconej kadry. Programy edukacyjne uczelni państwowych (Uniwersytetu Łódzkiego i Politechniki Łódzkiej) realizowane są przy współpracy z biznesem. Tylko na łódzkich uczelniach realizowany jest unikalny program „Młodzi w Łodzi – Językowzięci", którego celem jest kształcenie młodzieży w zakresie języków rzadkich, zwłaszcza skandynawskich, najbardziej poszukiwanych wśród pracodawców z branży BPO/IT.

Tylko w Łodzi oferowane są studia na kierunku „Lingwistyka dla biznesu". Prowadzone są one przez Uniwersytet Łódzki i stanowią odpowiedź na potrzeby współczesnego rynku pracy. Program studiów jest dostosowany do potrzeb łódzkich przedsiębiorców i przygotowuje młodzież do podjęcia pracy w łódzkich firmach.

Gwarancją sukcesu prowadzenia działalności w mieście są zachęty inwestycyjne oferowane firmom z sektora BPO/IT, wśród których należy wymienić konkurencyjne koszty prowadzenia działalności gospodarczej, wsparcie ze strony władz lokalnych oraz niskie ceny wynajęcia powierzchni biurowej klasy A, wahające się od 11 do13.5 EUR/m^2.

Intensywność pomocy publicznej w Łodzi jest wyższa niż w innych dużych miastach i kształtuje się na poziomie 50% dla dużych przedsiębiorstw (do końca roku 2013). Miasto oferuje także: zwolnienie od podatku od osób prawnych w Łódzkiej Specjalnej Strefie Ekonomicznej (ŁSSE), pakiet zwolnień od podatku od nieruchomości (5 miejskich programów pomocowych), zwrot kosztów wyposażenia lub doposażenia stanowisk pracy, dofinansowanie szkoleń dla pracowników m.in. w zakresie nauki niszowych języków obcych.

Potwierdzeniem sprzyjającego klimatu biznesowego są opinie łódzkich przedsiębiorców, którzy współpracują z Miastem za pośrednictwem Biura Obsługi Inwestora. Jest ono kluczowym partnerem publicznym, wspierającym strategicznych inwestorów na terenie Łodzi, poprzez współpracę z administracją publiczną wszystkich szczebli, w tym z Polska Agencją Informacji i Inwestycji Zagranicznych, ościennymi gminami, Łódzką Specjalną Strefą Ekonomiczną, urzędami pracy, a także uczelniami wyższymi, deweloperami i agencjami doradztwa zawodowego i zapewnia pełną obsługę każdego inwestora. Zadaniem opiekuna, wspomaganego przez urzędników najwyższego szczebla w Urzędzie Miasta Łodzi, jest nie tylko proaktywne pozyskiwanie oraz obsługa inwestorów, ale także pomoc na każdym etapie dalszej działalności firmy.

Także w Łodzi realizowana jest największa publiczna inwestycja w Europie – stworzenie Nowego Centrum Łodzi łączącego funkcje komercyjne i publiczno-kulturalne. Projekt zakłada rewitalizację postindustrialnego obszaru 100 hektarów położonego w samym sercu Miasta. Teren ten podzielony został na trzy strefy.

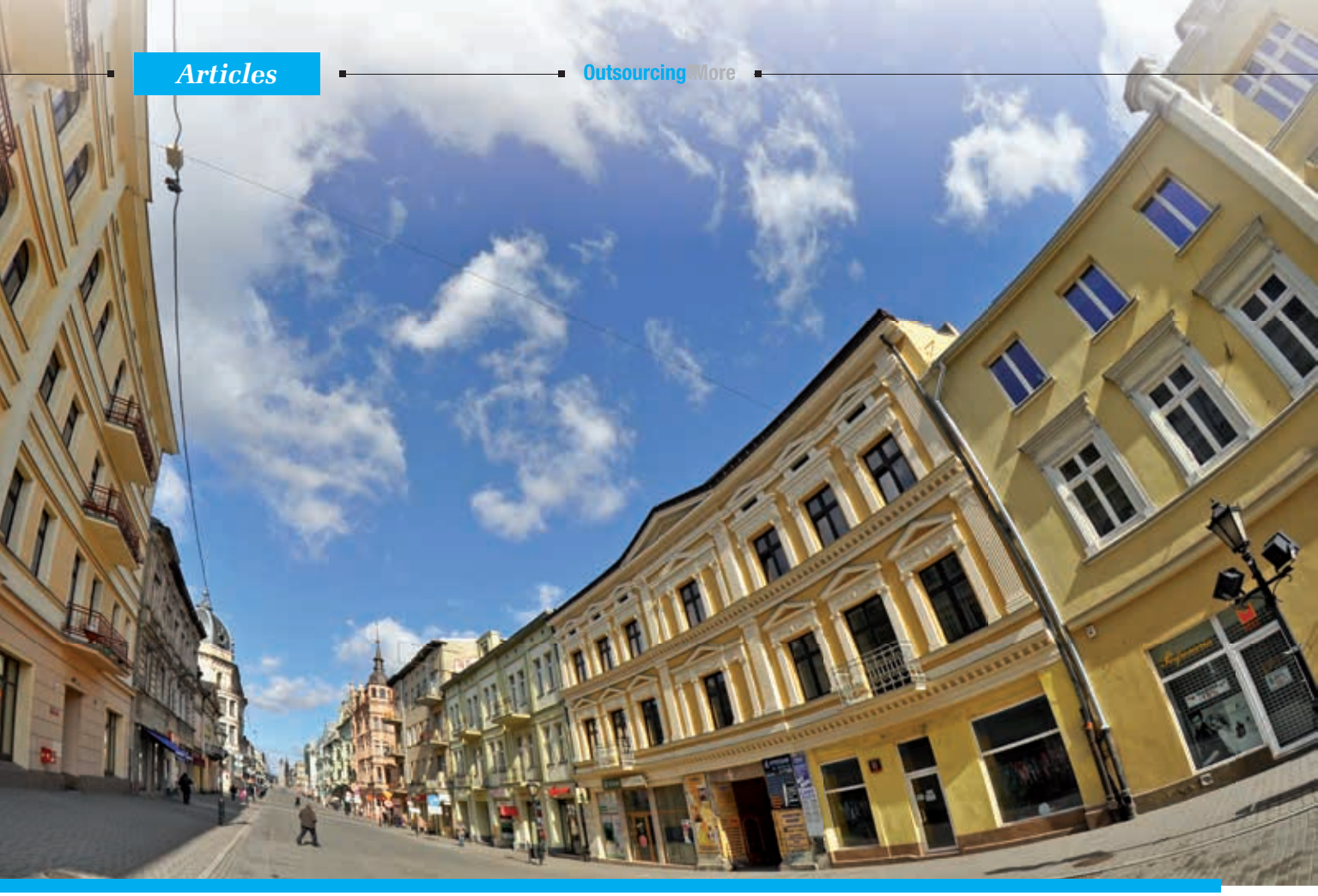
Strefa I (około 40 ha) to teren, na którym toczyć się będzie całodobowe życie. Istotnym elementem Strefy I jest idea przebudowy stacji kolejowej Łódź Fabryczna. Cały dworzec wraz z infrastrukturą kolejową zostanie przeniesiony 16,5 metra pod powierzchnię gruntu, 8 metrów pod ziemią znajdzie się hala główna dworca połączona z całą infrastrukturą transportową miasta (komunikacji miejskiej i dalekobieżnej). Strefa II (około 30 ha) to obszar, na którym będą realizowane przedsięwzięcia komercyjne z uwzględnieniem programów rewitalizacyjnych mających na celu zachowanie historycznej tkanki miejskiej. Strefa III (około 30 ha) to obszar gęstej zabudowy historycznej z przełomu XIX i XX wieku. Program Nowego Centrum Łodzi ma nie tylko podnieść komfort życia w mieście, ale także być szansą na stworzenie nowej tożsamości Łodzi oraz promocję wizerunku miasta w aspekcie lokalnym, krajowym i międzynarodowym. Jest jednym z największych urbanistycznych wyzwań w historii Łodzi.

Łódź to miasto otwarte na rozwój, wspierające inicjatywy kreatywność swoich mieszkańców.

Witamy w Łodzi!

Więcej informacji

Biuro Obsługi Inwestora
Urząd Miasta Łodzi
90-926 Łódź
ul. Piotrkowska 104a
tel.: +48 (42) 638-59-39
fax: +48 (42) 638-59-40



Lodz

creates your business opportunities

Its location in central Poland, educated staff, international business environment and easy access to office space make Lodz one of the key outsourcing centres in Poland.

The core of economy in Lodz – the third largest city in Poland (with population in excess of 716 thousand people) – is the BPO/IT sector. Lodz outsourcing companies employ more than 9,000 employees and its 22 largest IT companies employ more than 3,200 people.

Located at the intersection of Poland's two biggest motorways (A1 and A2), Lodz is where the biggest companies from the Polish BPO/IT/ITO sector develop their business. They include Infosys BPO Poland – the biggest BPO employer in the region – **Fujitsu Technology Solution, DHL Express, SouthWestern BPO, Sii,** and **Takeda.**

Lodz is becoming the preferred place of investment of various IT and BPO market leaders, including the American corporation **Hewlett-Packard**, which opened its BPO centre here last year (100 jobs).

Implementation of innovative projects and constant improvement of its offer by various Lodz businesses caused the city to be recognised as one of the leading modern BPO and net technology centres. Intense development of the ITO and IT sectors is evidenced by the operations of mobile solution companies such as **Comarch, Mobica, Teleca** and **Cybercom.**

The academic circles of Lodz cooperate closely with business and therefore the city is appreciated by companies seeking locations for their R&D operations, such as the R&D centres of

manufacturers such as BSH and Rossmann. Other businesses that have opened their R&D centres in Lodz include Bank Citi Handlowy and Samsung – the global leader in IT. Another example confirming high skills of Lodz's IT graduates is Open RnD – a company founded by staff of the Technical University of Lodz and software developers working for large commercial corporations. In less than a year from starting operations, Open RnD developed a game for Cottonfield, available for the Android platform on Google Play.

One of the key assets of Lodz is its academic potential. With more than 100,000 students, including over 6,000 IT students at 24 colleges and universities and over 25,000 graduates (the majority fluent in at least one foreign language), Lodz is a great source of educated staff. Programs offered by the University of Lodz and the Technical University of Lodz are carried out in cooperation with business. Only Lodz universities implement the unique program "Młodzi w Łodzi – językowzięci" (Youth in Łódź – focus on the languages). The purpose of the program is to educate young people in rare languages – particularly Scandinavian ones – reported most in demand by employers in the BPO/IT sector.

As the only university in Poland, the University of Lodz offers unique new "Linguistics for Business" programmes, launched in response to the demands of the modern labour market. The programme of study is tailored to the needs of local business and prepares graduates for employment with local companies.

The various investment incentives offered to BPO/IT companies, including competitive costs of business operations and low prices for lease of class A office space (ranging from 11 to 13.5 EUR per square meter) are the guarantee of success of business operations in Lodz.

Public aid is more intense in Lodz than in other cities and is around 50% for large businesses (until the end of 2013). In addition, the city offers exemption from corporate tax for entities operating within the Lodz Special Economic Zone (ŁSSE), a package of exemptions from real property tax (5 municipal aid programmes), reimbursement of costs related to the fitting of work stations with equipment or additional equipment, and financial support for staff trainings (among others for learning less popular foreign languages).

The testimonies of Lodz businesses, which cooperate with the city authorities through the Investor Relations Office at the City of Lodz Office, confirm that the city's business climate is favourable. The Investor Relations Office is a key public partner supporting strategic investors in Lodz, and works closely with all levels of public administration, including the Polish Information and Foreign Investment Agency, neighbouring communes, the Lodz Special Economic Zone, employment offices, universities, property developers and job counselling agencies. It provides comprehensive support to every investor. The task of a supervisor, supported by top level officials at the City of Lodz Office, is to proactively secure and service investors.

Lodz is also the place where the biggest European public investment is implemented at the moment – the New Lodz Centre, combining commercial, public and cultural functions. The project centers around revitalisation of the post-industrial area of 100 hectares located in the heart of the city. This area is divided into three zones.

Zone I (approx. 40 ha) is an area in which various life activities will go on day and night owing to the combined sustainable growth of the cultural, commercial and residential functions. An essential element of Zone I is the concept of rebuilding of the railway station Łódź Fabryczna. The whole station together with the railway infrastructure will be moved 16.5 meters underground. The main hall will be located 8 meters underground and it will be connected with all city's transport infrastructure (urban and long-distance transport). Zone II (approx. 30 ha) is an area in which commercial projects should be implemented, taking into account the revitalisation programmes aimed at preserving the historic city buildings and infrastructure. Zone III (approx. 30 ha) is a densely built-up historic area from the end of the 19th and the beginning of the 20 century, in the form of large urban quarters which need intense revitalisation and restoration. The New Lodz City Centre programme is not only to improve the comfort of living in the city, but also an opportunity to create a new identity of Lodz and to promote the city image locally, nationally and internationally. It is one of the biggest urban challenges in the history of Lodz.

Lodz lures with its unique atmosphere where business is made in the spotlight of the largest Polish cultural events and in harmony with the creative activities of Lodz inhabitants. ■

More information

Investor Relations Office
Piotrkowska 104a Str.
90-926 Lodz
ph +48 42 638 59 39
fax: +48 (42) 638-59-40
e-mail: zoi@uml.lodz.pl

źródło: Torus

Badania, edukacja i rozwój – współpraca pomorskich firm ICT

Pomorski sektor ICT rośnie w siłę, a Region staje się coraz atrakcyjniejszym miejscem do prowadzenia tego typu działalności. Wpływ na taką sytuację ma wiele czynników, takich jak dostępność kadry, obecność dużych znanych firm, czy wysoki poziom edukacji. Ważną rolę odgrywa także przyjazne i gotowe do współpracy środowisko biznesowe. W województwie pomorskim Klaster Interizon tworzy platformę efektywnej komunikacji i współpracy przedsiębiorstw z sektora ICT.

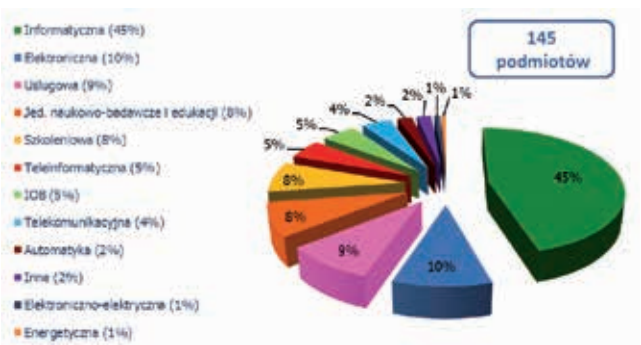
Interizon (dawniej Pomorski Klaster ICT) – to jeden z najdynamiczniej rozwijających się klastrów w Polsce. Organizacja zrzesza 145 podmiotów, a wśród nich przedsiębiorstwa prowadzące działalność przede wszystkim w ramach szeroko rozumianego przemysłu elektronicznego, telekomunikacyjnego, informatycznego oraz w obszarze automatyki i robotyki, m.in. Asseco Poland, Adva Optical Networking, DNV, Flextronics International Polska, Jeppesen Poland, Playsoft, Radmor, Sii, UTC Fire & Security, Vector, czy Wirtualna Polska, jak również jednostki naukowo-badawcze, w tym Politechnikę Gdańską pełniącą funkcję Administratora Klastra, Uniwersytet Gdański i Akademię Morską, a także instytucje otoczenia biznesu i administracji publicznej. Uczestnicy Interizon są obecni na rynku krajowym i międzynarodowym, zarówno jako podwykonawcy jak i dostawcy finalnych rozwiązań o uznanej renomie. Łączne zatrudnienie w Klastrze przekracza 22 tys. osób.

– *W klastrze do rozmów przy jednym stole zasiadają mikroprzedsiębiorcy i prezesi dużych firm, naukowcy i przedstawiciele administracji publicznej. Wszystko po to, aby łącząc siły, stworzyć nową jakość* – mówi **Przemysław Szleter**, prezes Fundacji Interizon, pełniącej funkcję koordynatora pomorskiego klastra ICT o tej samej nazwie.

Klaster Interizon powstał w 2009 r. i jeszcze w tym samym roku uzyskał status Klastra Kluczowego, przyznany przez Zarząd Województwa Pomorskiego. Międzynarodowe gremium ekspertów wysoko oceniło wpływ działalności Klastra na gospodarkę województwa pomorskiego, jego dynamikę wzrostu, potencjał rozwojowy i konkurencyjność. Już w następnym roku w ogólnopolskich badaniach Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości, przeprowadzonych przez Deloitte Business Consulting, Klaster wskazany został jako najlepszy reprezentant sektora ICT w kraju oraz jeden z najbardziej zaawansowanych pod względem rozwoju klastrów w Polsce. Ocena ta została potwierdzona w kolejnej edycji badań w 2012 r. Rozwój i sukcesy Klastra Interizon zostały docenione również na forum międzynarodowym – Pomorski Klaster ICT otrzymał prestiżowe odznaczenie Bronze Label przyznawane w ramach inicjatywy European Cluster Excellence.

Do klastra Interizon należą podmioty reprezentujące w sumie 12 branż. Znacząca większość to przedsiębiorstwa informatyczne, telekomunkacyjne i elektroniczne.

Rys. 1. Różnorodność podmiotów wchodzących w skład Klastra Interizon



Źródło: Interizon, opracowanie własne

Wiele jest także firm szkoleniowych oraz jednostek edukacji i nauki – szkół, uczelni wyższych i instytutów badawczych. Dzięki ich aktywności możliwy jest transfer wiedzy i innowacji w ramach klastra, a dzięki rozmowom z firmami i poznaniu ich oczekiwań jako pracodawców, następuje poprawa jakości kształcenia specjalistów. Obecnie Interizon prowadzi prace nad utworzeniem nowych kierunków studiów podyplomowych na Politechnice Gdańskiej oraz nowych specjalizacji dostępnych na poziomie szkół średnich, tak aby ich absolwenci posiadali umiejętności lepiej dopasowane do potrzeb rynku, do wymagań pomorskich pracodawców. Z myślą o ułatwieniu startu zawodowego „świeżo upieczonym" inżynierom, ale też poszukiwaniu pracy przez wykwalifikowanych specjalistów, klaster stworzył i udostępnił bazę i portal rekrutacyjny specjalnie dla inżynierów. Szkolenia udostępniane przez Interizon, bezpłatne lub dofinansowane, stały się swoistym „hitem rynkowym".

– *Współpraca – to słowo odmieniane jest w klastrze przez wszystkie przypadki. Dzięki współpracy powstają innowacje, realizowane są wielomilionowe projekty. Współpraca to synergia – z niej płynie siła organizacji klastrowych* – podsumowuje **Przemysław Szleter**.

Ważnym elementem aktywności klastrów jest współpraca z władzami i lobbying, zarówno na na poziomie lokalnym, jak i centralnym. Jako „głos branży" klastry mają realny wpływ na prowadzoną politykę rozwoju regionalnego, która przekłada się na korzystny klimat dla rozwoju przedsiębiorstw, uczestniczą w konsultacjach społecznych, pracują nad zapewnieniem dostępu do różnych form finansowania (np. z funduszy Unii Europejskiej) dla biznesu w regionie.

Od grudnia 2011 r., dzięki staraniom klastra Interizon, dla przedsiębiorstw w branży ICT dostępne jest finansowanie w ramach unikalnego mechanizmu JU-Artemis. Umożliwiło to, polskim firmom wzięcie udziału w realizacji międzynarodowych projektów związanych z tworzeniem innowacyjnych rozwiązań m.in. ACCUS i COPCAMS, wspomagających inteligentne monitorowanie i zarządzanie obszarem miejskim, o łącznym, budżecie ok. 40 mln EUR. W ramach tych projektów przewidziana jest realizacja w Gdańsku zaawansowanego systemu dla inteligentnego miasta (ang. Smart City). W 2013 r. kolejne firmy Klastra Interizon zostały włączone do konsorcjów realizujących projekty w ramach JU-Artemis o łącznym budżecie ok. 80 mln EUR.

Autor:
Michał Kacprowicz
Project Manager
Ph. +48 58 32 33 180
Mob. +48 501 365 563
Mail: michal.kacprowicz@investinpomerania.pl
www: www.investinpomerania.pl

źródło: Allcon

Research, development and education

– cooperation of Pomeranian ICT companies

Pomeranian ICT sector is growing stronger and the Region is becoming more and more attractive place for this kind of business. This situation is influenced by many factors such as accessibility of talent, presence of large companies or high level of education. Friendly and ready for collaboration business environment also plays a very important role. In Pomerania Region a platform for effective dialogue and collaboration of enterprises in ICT sector has been created by Pomeranian ICT Cluster – Interizon.

Interizon (former Pomeranian ICT Cluster) is one of the most dynamically developing clusters in Poland. The organization gathers 145 entities and among them enterprises engaged in widely understood electronic, telecommunication, IT, automatics and robotics industries, such as: Asseco Poland, Adva Optical Networking, DNV, Flextronics International Polska, Jeppesen Poland, Playsoft, Radmor, Sii, Sprint, UTC Fire & Security, Vector, or Wirtualna Polska, as well as research and development institutions including Gdansk University of Technology, which plays the administrative role in the Cluster, Gdansk University and Maritime University. Among the members of the organization there are also business support organizations and public administration representatives. Members of the Cluster are present on the Polish and international market both as major suppliers of final products and subcontractors. Total employment in entities associated with Interizon reaches 22 thousand people.

– *In our organization, micro-enetrpreneurs, CEO's of large companies, scientists and representatives of public administration sit by the one table and by joining forces create new quality* – says **Przemyslaw Szleter**, President of Interizon Fundation which is the coordinator of the Pomeranian ICT Cluster – with the same name.

Interizon Cluster was created in 2009 and in the same year it was granted a status of Key Cluster by the Pomerania Region authorities. International body of experts assessed very highly its impact on Pomeranian economy, its growth dynamics, growth potential and competitiveness. A year later in Poland-wide research of Polish Agency for Enterprise Development made by Deloitte Business Consulting, Pomeranian ICT Cluster was pointed as the best representative of ICT sector and one of the most advanced clusters in Poland.

This positive assessment was confirmed also in the next edition of research. Development and successes of Interizon Cluster were also noticed on the international level. The Cluster was awarded the prestigious Bronze Label award granted within the European Cluster Excellence initiative.

There are representatives of 12 branches among the members of Interizon Cluster. Vast majority of them are the enterprises engaged in informatics, telecommunication and electronic business. There are also training companies as well as research and education institutions. Thanks to their activity, transfer of knowledge and innovation is possible within the Cluster. By discussions with companies and recognizing their needs as employers an improvement to quality of education can be implemented. Currently, Interizon is working on creating new post graduate faculties at Gdansk University of Technology and new specializations in high schools.

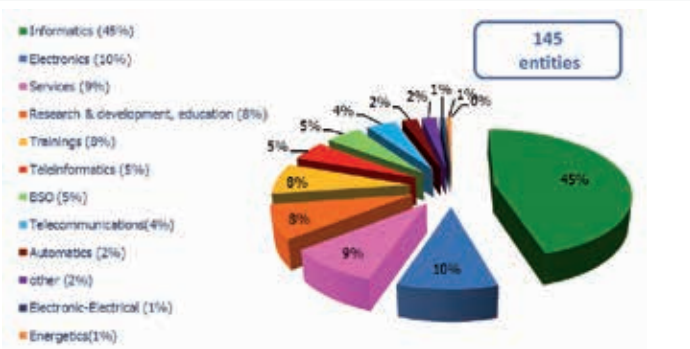
Those projects are focused on giving to students skills adjusted to needs of the market and Pomeranian employers. Cluster created also a recruitment portal for "fresh" as well as experienced engineers which facilitates seeking for career opportunities. What is more, free or co-financed form EU funds trainings have become "market stars" in Pomerania.

– *Cooperation – this word is used in the Cluster in all combinations. Thanks to cooperation innovations are created and multi-million Euro projects are implemented. Cooperation is a synergy – from which the strength of Clusters arises* – sums up **Przemyslaw Szleter**.

Cooperation with regional authorities and lobbing on local and national level is a very important part of clusters' activity. As the "voice of the business", they have a real impact on regional development policy which translates into favorable climate for enterprises' development. Clusters also take part in public consultations and work on facilitating the access to different forms of financing (inter alia from European Funds) for the business in the Region.

Since December 2011, thanks to the efforts of Interizon Cluster, financing from the unique JU-Artemis mechanism is available for Pomeranian companies. As a result Polish companies take part in international research and development projects connected to creating innovative solutions for monitoring and managing city areas, such as ACCUS and COPCAMS. Total budget of those projects reaches approx. EUR 40 m. Within those projects it is planned to implement advanced city management system – Smart City in Gdansk. In 2013 more companies associated with Interizon became parts of consortiums realizing projects in the JU-Artemis framework with total budget of approx. EUR 80 m. ■

Graph. 1. Diversity of entities within the Interizon Cluster



Source: Interizon, own research

Author:
Michał Kacprowicz
FDI Project Manager
Ph. +48 58 32 33 180
Mob. +48 501 365 563
Mail: michal.kacprowicz@investinpomerania.pl
www: www.investinpomerania.pl

Szczecin

wirtualną metropolią

Z danych Urzędu Komunikacji Elektronicznej wynika, że Szczecin zajmuje drugie miejsce pod względem liczby hotspotów w Polsce. W liczbie punktów bezpłatnego dostępu do sieci Szczecin ustępuje tylko Warszawie. W stolicy znajdują się 184 hotspoty, czyli miejsca dostępu do Internetu. Natomiast szczecinianie mogą korzystać ze 166 takich miejsc.

Z darmowego i bezprzewodowego Internetu można korzystać w szczecińskich szkołach wszystkich szczebli (podstawówki, licea, technika), w placówkach szkolno-wychowawczych, w radach osiedli, domach kultury, komisariatach policji, teatrach, w Szczecińskim Domu Sportu, w Słowianinie, w Muzeum Techniki i Komunikacji, przy bramie głównej cmentarza, na Jasnych Błoniach, deptaku Bogusława, w szpitalach: przy ul. Arkońskiej, Mącznej, ul. Powstańców Wielkopolskich, ul. Wojciecha i Unii Lubelskiej i Zakładzie Usług Komunalnych. Hotspot Urzędu Miasta Szczecin jest dostępny dla wszystkich zainteresowanych przez całą dobę.

Szczecinianie bardzo często korzystają z hotspotów. Tylko we wrześniu br. około 100 000 urządzeń zalogowało się sieci. W województwie zachodniopomorskim, oprócz Szczecina, punkty darmowego dostępu do Internetu znajdują się także w mieście Nowogard i powiecie Sławno.

W Nowogardzie logować się do Internetu można w 11 miejscach (w tym szkoły, stadion miejski, Miejska Biblioteka Publiczna, fontanna w parku nad jeziorkiem). W powiecie Sławno natomiast funkcjonuje aż 96 hotspotów.

W ramach projektu Infrastruktura Społeczeństwa Informacyjnego powstała sieć hotspotów, centrum zarządzania siecią i trzy stacje bazowe do radiowej transmisji danych. Położono w sumie 37 km światłowodów łączących stacje bazowe z centrum zarządzania siecią. Dzięki temu miejska sieć światłowodowa liczy sobie ponad 100 km. Celem projektu jest m.in. zbudowanie infrastruktury, która umożliwi wsparcie projektów edukacyjnych. Strefy takie są potrzebne przede wszystkim uczniom i nauczycielom, żyjącym i pracującym w otoczeniu, w którym internetowe usługi informacyjne, dostęp do zasobów są kluczowym czynnikiem sukcesu i skutecznej edukacji. Projekt wspiera realizację zadań własnych gminy, przede wszystkim w zakresie rozwoju społeczeństwa informacyjnego.

Koszt projektu to 6,345 mln zł. Projekt współfinansowany jest przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Zachodniopomorskiego na lata 2007-2013. Poziom dofinansowania wynosi 75%.

Punkty darmowego dostępu do Internetu znajdują się nie tylko w popularnych miejscach w miejskiej przestrzeni publicznej, ale także na łonie natury. Od niedawna coraz większą popularnością cieszy się tak zwany „Leśny Internet", czyli hotspoty w okolicach

Jeziora Szmaragdowego, na Polanie Słonecznej, na Polanie Widokowej, przy schronach, na Psiej Polanie, na kąpielisku Głębokie, czy Leśniczówce Białej. „Leśny Internet" działa od kwietnia do października. Jest to dobre rozwiązanie dla zapracowanych osób, które chcą spędzić trochę czasu na łonie natury i zamiast pracować w domu, robić to w lesie czy na łące.

– *Szczecin jest w czołówce innowacyjnych miast Polski* – mówi **Marek Dymek**, Pełnomocnik Prezydenta ds. Społeczeństwa Informacyjnego – *ułatwia mieszkańcom dostęp do usług oferowanych przez Miasto, na przykład Portalu Edukacyjnego, dzięki któremu Szczecin zajął drugie miejsce w finale konkursu Lider Informatyki 2013. Ale informacja o drugim miejscu w Polsce pod względem liczby hot spotów ma także duże znaczenie dla inwestorów, wybierających miasto na lokalizację dla swoich firm, jasno daje bowiem do zrozumienia, że Szczecin przoduje na rynku polskim w obszarze zastosowań nowoczesnych technik informacyjnych i komunikacyjnych* – dodaje **Dymek**.

Czy hot spotów będzie w niedługim czasie jeszcze więcej? – *To na razie pierwszy etap, otrzymaliśmy już dofinansowanie na etap drugi, czyli kolejne 203 punkty. Etap pierwszy z założenia koncentrował się na ilości jednostek, drugi zakłada głównie ich rozszerzenie, dodatkowe dwa, trzy punkty w celu zwiększenia obszaru. Ale będą też nowe punkty, w miejscach, które zostały pominięte w pierwszym etapie. Planowanych jest kilkanaście nowych lokalizacji* – opowiada **Dymek**.

Impulsem do dalszego rozwoju Szczecina w kierunku nowoczesnych technologii stał się także z pewnością sukces miasta w finale konkursu Lider Informatyki 2013. Portal umożliwia korzystanie z nowoczesnych i atrakcyjnych materiałów edukacyjnych, funkcji wspomagających zarządzanie oświatą na różnych poziomach oraz e-usług, takich jak dziennik elektroniczny. Portal Edukacyjny Szczecina jest wspólnym miejscem zabawy, nauki i pracy uczniów, nauczycieli i rodziców szczecińskich szkół. Jego realizacja była konsekwencją działań związanych z informatyzacją procesów zarządzania szczecińską oświatą. Jest on kompendium niezbędnej wiedzy dla uczniów, rodziców, nauczycieli, a także osób zarządzających oświatą. Portal ułatwia dostęp do informacji o rekrutacji do szczecińskich placówek oświatowych, o aktualnościach w edukacji, prawie oświatowym, o instytucjach oświatowych i wielu innych ale przede wszystkim o tym, co się dzieje w szczecińskich szkołach.

Sukces portalu widać poprzez statystyki jego odwiedzalności. Obecnie dziennie ponad 10 tys. osób odwiedza portal (w ciągu tygodnia pracy). Już ponad 70% odwiedzających loguje się do zasobów portalu. Warto również wspomnieć, że w pierwszym roku działania, portal odwiedziło ponad 430 tys. unikalnych użytkowników w liczbie ponad 1,6 mln odwiedzin i ponad 13 mln odsłon. Liczby te, tylko potwierdzają wysoką popularność portalu oraz jego walory edukacyjne i informacyjne.

Mapa 1. Hotspoty w Polsce

Źródło: Urząd Komunikacji Elektronicznej http://www.uke.gov.pl/hotspoty/

Konkurs Lider Informatyki 2013 organizowany jest przez Computerworld od kilkunastu lat. Jego celem, jest wyłonienie firm i organizacji, których dorobek wyróżnia się na rynku polskim w obszarze zastosowań nowoczesnych technik informacyjnych i komunikacyjnych. Dla Miasta był to czwarty udział w finale tego prestiżowego konkursu. Jako jedyne miasto w Polsce, Szczecin, zdobył dwukrotnie statuetkę Lidera Informatyki (1998, 2010).

Szczecin stale rozbudowuje infrastrukturę służącą do realizacji projektów e-administracji. Dzięki sprawnej i pewnej miejskiej sieci szerokopasmowej łączności między instytucjami oraz punktom dostępu do Internetu, uczestniczy w nich bardzo duża liczba jednostek miasta. Tegoroczny wynik tylko potwierdza, że Szczecin to atrakcyjne miejsce do lokowania centrów nowoczesnych usług i rozwoju innowacyjnych technologii. O potencjale miasta świadczy nie tylko infrastruktura informatyczna, ale także wysoki wskaźnik komputeryzacji w szkołach oraz najlepszy wśród dużych miast Polski wskaźnik liczby uczniów szkół gimnazjalnych przypadających na jeden komputer, a także takie czynniki jak wykwalifikowana kadra i konkurencyjne koszty pracy.

Mapę darmowych punktów dostępu do Internetu przygotowaną przez Urząd Komunikacji Elektronicznej można zobaczyć na stronie http://www.uke.gov.pl/hotspoty/. ■

Więcej informacji

Urząd Miasta Szczecin
Wydział Obsługi Inwestorów i Biznesu
inwestor@um.szczecin.pl
tel. +48 91 424 5819
fax +48 91 424 5820
www.szczecin.eu

fot. Mateusz Szczuplak

Szczecin
– the virtual metropolis

According to data from the Office of Electronic Communications, Szczecin ranks second in Poland with regard to the number of hotspots. Only Warsaw provides a higher number of free Internet access points. In the capital city of Poland there are 184 hotspots, while Szczecin offers 166 Internet access points to its residents.

Free wireless Internet is available in Szczecin schools at all levels (primary, secondary and technical secondary schools), school and educational centres, community councils, community centres, police stations, theatres, in the Szczecin Sports Centre, in Słowianin, the Museum of Technology and Transport, at the main gate to the cemetery, on Jasne Błonia Square, on Bogusława Promenade, in hospitals at ul. Arkońska, Mączna, ul. Powstańców Wielkopolskich, ul. Wojciecha and Unii Lubelskiej, and also in the Municipal Services Office. The hotspot in the Szczecin City Office is available 24/7.

The Szczecin residents use hotspots very often. In September alone approx. 100,000 devices were logged on to the network. In the West Pomeranian Voivodeship, excluding Szczecin, free Internet access points are located in Nowogard town and in the Sławno District.

In Nowogard you can log on to the Internet in 11 locations (including schools, the town stadium, the Municipal Public Library, and the fountain in the park on the lake). In the Sławno District there are as many as 96 hotspots.

Within the Information Society Infrastructure project, a hotspot network was created with a network management centre and three base transceiver stations for radio data transmission. In total 37 km of optical fibre have been laid, connecting the stations with the network management centre. This made it possible for the city's optical-fibre network to reach a length exceeding 100 km. The principal objective of the project is to build the infrastructure which will facilitate the support of educational projects. Such areas are needed first of all by learners and teachers living and working in the environment in which Internet information services and access to resources are the key factors in success and

effective education. The project supports the implementation of the commune's own tasks, most of all in the field of the information society.

The cost of the project amounts to PLN 6.345 million, and is co-financed by the European Union from the funds of the European Regional Development Fund within the Regional Operational Programme for the West Pomeranian Voivodeship for the years 2007-2013. The level of co-financing is 75%.

Free Internet access points are found not only in the popular locations of the city's public space but also in the open. Recently, the so-called "Internet in the forest" has been gaining in popularity, with hotspots in the area of Lake Szmaragdowe, on the Słoneczna, Widokowa and Psia Glades, and at the shelters, the Głębokie bathing beach and the Biała Forester's Lodge. "The Internet in the forest" operates from April to October. This is the ideal solution for busy people who would like to spend some time with nature and, instead of working at home, take their work to the forest or a meadow.

– *Szczecin is among the most innovative cities in Poland* – says **Marek Dymek**, the Mayor's Representative for the Information Society. – *It provides its residents with easy access to the services offered by the city, for instance the Educational Portal, which won Szczecin second place in the finals of the 2013 IT Leader contest. The fact that Szczecin ranks second in Poland in terms of the number of hotspots is also crucial for investors choosing to locate their businesses here, as it clearly indicates that Szczecin is a leader on the Polish market in the area of applications of state-of-the-art ITC technologies* – **Dymek** adds.

Will there be more hotspots in the near future? – *This is only the first stage, and we have received funds for the second phase, i.e. additional 203 points. In principle, the first stage focussed on the number of units, while the second is mainly aimed at their extension with additional two or three points in order to cover a larger area. There will also be new points in locations which were not included in the first stage. Over ten new locations are planned* – **Dymek** explains.

Szczecin's further development in the field of the newest technologies was also stimulated by the city's success in the finals of the 2013 IT Leader contest. The portal features novel and attractive educational materials, functions supporting education management at various levels, and e-services such as the electronic school register. Szczecin's educational portal is a place for fun, education and work available to learners, teachers and parents from Szczecin. The portal was created as a result of introducing IT technology in the education-management processes in Szczecin. It features a compendium of essential knowledge for learners, teachers and parents, and also people dealing with education management. The portal facilitates access to information on recruitment for Szczecin educational facilities, on current events in education, educational law, educational institutions, and much more, but the primary focus of the portal is on the situation in Szczecin schools.

The portal's success is visible in the visits statistics. Currently over 10 thousand people visit the portal daily during one working week. Already over 70% of the visitors log on to the portal resources. It is also worth mentioning that in the first year of operation the portal was visited by more than 430 thousand unique users, who made over 1.6 million visits and over 13 million hits. These numbers only confirm the high popularity of the portal and its educational and informational value.

The 2013 IT Leader contest has been organised by Computerworld for more than ten years. Its purpose is to distinguish companies and organisations with special achievements on the Polish market in the area of state-of-the-art ITC technologies applications. Szczecin was participating in the finals of this prestigious contest for the fourth time. Szczecin is the only city in Poland to be awarded the IT Leader statuette twice (1998, 2010).

Szczecin is constantly developing the infrastructure for the implementation of e-administration projects. Due to the efficient and reliable municipal broadband connection network between institutions and Internet access points, a considerable number of city entities participate in the projects. This year's distinction confirms that Szczecin is an attractive location for modern services centres and for developing innovative technologies. The potential of the city manifests itself not only in the IT infrastructure but also in the high computerisation rate of schools and the lowest ratio of lower-secondary school students per one computer among the large cities in Poland. The potential also includes such factors as qualified personnel and competitive labour costs.

The map of Internet access points prepared by the Office of Electronic Communications is available on http://www.uke.gov.pl/hotspoty/. ■

More information

The City of Szczecin
Investor and Business Support Department
inwestor@um.szczecin.pl
tel. +48 91 424 5819
fax +48 91 424 5820
www.szczecin.eu

Śląsk
– Logistyka, BPO, R&D w jednym miejscu

Ostatnim, w szerszej skali opisywanym na naszych stronach regionem Polski, jest Województwo Śląskie. Region położony na południu kraju należy do jednego z najważniejszych przemysłowych województw. Przez wiele lat kojarzony z górnictwem, od jakiegoś czasu mocno aktywny również w innych dziedzinach gospodarki, w tym w motoryzacji, ale także w usługach dla biznesu i w centrach badawczo-rozwojowych.

Województwo śląskie jest jednym z najmniejszych w Polsce pod względem obszaru (14 miejsce), lecz także jednym z najgęściej zaludnionych (2 miejsce). Unikalną i jedyną w swoim rodzaju jest Aglomeracja Górnośląska, która łączy w sobie skupisko wielu miast satelitarnych otaczających Katowice, zamieszkała przez blisko 60% mieszkańców i obejmująca 18% całego województwa.

Województwo z uwagi na swoje położenie należy do bardzo dobrze skomunikowanych, nie tylko z polską ale także z europejską siecią transportową. Na obszarze regionu krzyżują się główne szlaki tranzytowe Berlin-Katowice-Lwów, a także Gdańsk-Katowice-Żylina. Stolica województwa posiada własne lotnisko i dzięki regularnym połączeniom lotniczym, jak i czarterom, jest bardzo dobrze skomunikowana z najważniejszymi portami lotniczymi w Europie.

Województwo śląskie zajmuje silną pozycję na mapie polskich szkół wyższych. W regionie znajduje się 45 uczelni wyższych, ulokowanych w 14 różnych miastach. Na największej uczelni, którą jest Uniwersytet Śląski, co roku studiuje blisko 30 000 studentów, a mury szkoły opuszcza ponad 7000 absolwentów. Uniwersytet Śląski ma bardzo silny pion filologii języków obcych, w tym anglistykę, germanistykę, romanistykę, filologię rosyjską, słowiańską i włoską. Region jest także bogaty w wiele szkół językowych, tylko na terenie Katowic i Częstochowy znajduje się ponad 120 ośrodków nauczających języki obce.

Outsourcing, w tym sektor BPO i R&D, to jedne z priorytetowych branż, ktorymi zainteresowane są władze Katowic i innych miast w regionie. Głównymi sektorami outsourcingu tu obecnymi to: outsourcing IT, Call i Contact Center, outsourcing procesów finansowo-księgowych oraz centra logistyczne. Na kolejnych stronach przedstawiamy Państwu szereg informacji na temat Katowic, Raport HR przygotowany przez ekspertów Randstad oraz Raport Real Estate przygotowany przez ekspertów Colliers International. ■

Silesia

– Logistics, BPO, R&D in one place

The last Region of Poland described in a broader scale on our pages is the Silesian Voivodeship. The Region is located in the south of the country and belongs to one of the most important industrial voivodeships. For many years it was associated with mining, for some time it has also been heavily active in other areas of the economy, including the automotive industry, but also services for business and in research and development centres.

The Silesian Voivodeship is one of the smallest in Poland in terms of area (14th), but also one of the most densely populated (2nd). The Upper Silesian Agglomeration is unique and one-of-a-kind, which combines in itself a cluster of many satellite cities surrounding Katowice, inhabited by nearly 60% of the population and covering 18% of the entire voivodeship.

Due to its location, the voivodeship is very well communicated, not only with the Polish, but also with the European transport network. The main transit routes Berlin-Katowice-Lwów, as well as Gdańsk-Katowice-Żylina cross over in the Region. The capital of the voivodeship has its own airport, and thanks to regular flight connections and charter connections, it is well communicated with the most important airports in Europe.

The Silesian Voivodeship occupies a strong position on a map of Polish higher education institutions. In the Region there are 45 tertiary education schools located in 14 different cities. Every year close to 30,000 students study at the largest school, the University of Silesia, and more than 7,000 graduates leave the walls of the school annually. The University of Silesia has a very strong department of foreign languages philology, including English Philology, German Philology, Romance studies, Russian, Slavic and Italian Philology. The Region is also rich in many language schools, only in Katowice and Częstochowa there are more than 120 foreign language teaching centres.

Outsourcing, including the BPO and R&D sector, is one of the priority industries, which the authorities of Katowice and other cities in the Region are interested in. The main outsourcing sectors present here are: IT outsourcing, Call and Contact Center, finance and accounting outsourcing, as well as logistics centres. On the following pages we will present to you a range of information on Katowice, the HR Report prepared by experts from Randstad and the Real Estate Report prepared by experts from Colliers International.

Katowice – dla odmiany

Katowice – stolica Metropolii Silesia w Polsce – to serce jednego z najbardziej zaludnionych centrów Europy z 2-milionami mieszkańców. Miasto jest znanym gospodarczym, akademickim i kulturalnym ośrodkiem.

Korzystny klimat dla inwestycji wynika z unikalnych przewag konkurencyjnych Katowic:

- ogromnego potencjału ludzkiego – 123 000 studentów w Metropolii Silesia, studiujących na 29 uczelniach wyższych,
- dostępu do 3 międzynarodowych lotnisk znajdujących się w bliskiej odległości,
- najlepiej rozwiniętej sieci dróg z atrakcyjną lokalizacją na skrzyżowaniu 2 transeuropejskich korytarzy transportowych,
- dostępu do największej specjalnej strefy ekonomicznej zapewniającej ulgi w CIT.

Katowice są idealnym miejscem dla nowych projektów inwestycyjnych i zostały docenione przez wiele firm z sektora nowoczesnych usług biznesowych: **Capgemini, Kroll Ontrack, Steria, Ericsson, Rockwell Automation, Mentor Graphics** czy **PwC**. Ostatnio **IBM** zdecydował się na otwarcie w Katowicach centrum usług IT, które zatrudni 2000 pracowników. Jest to największa inwestycja tego sektora w 2013 r. w Polsce. Nie tylko zakończone sukcesem inwestycje wymienionych firm potwierdzają atrakcyjność inwestycyjną miasta ale również nagrody, które Katowice uzyskały. W samym tylko 2013 r. miasto zostało nagrodzone jako „Newcomer City of the year" podczas gali „Outsourcing and Shared Services Awards" oraz "Miasto Przyjazne Inwestorom" podczas Prime Property Prize 2013.

Inwestycje outsourcingowe są szansą dla szybkiego wzrostu lokalnej gospodarki oraz tworzenia atrakcyjnych – dobrze płatnych miejsc pracy. Dlatego Katowice oferują inwestorom kompleksową pomoc, na którą składa się wiele zachęt inwestycyjnych, a wśród nich:

- wsparcie rekrutacji pracowników – zapewnione poprzez współpracę miasta, Powiatowego Urzędu Pracy oraz akademickich centrów karier, poprzez organizację giełd pracy, tworzenie dedykowanych stron www oraz specjalnych tablic ogłoszeniowych dla inwestora,
- powierzchnie biurowe – w celu zapewnienia płynnego przebiegu procesu rekrutacyjnego miasto z Powiatowym Urzędem Pracy może zapewnić pomieszczenia biurowe, w których zespół rekrutacyjny będzie przeprowadzać rozmowy kwalifikacyjne lub intensywne szkolenia,
- wsparcie marketingowe – Katowice oferują zorganizowanie kampanii marketingowej dot. inwestycji w Katowicach przy wykorzystaniu różnych narzędzi marketingowych,
- dostosowanie transportu publicznego – istnieje możliwość zorganizowania dodatkowych przystanków autobusowych (lub dodatkowych połączeń autobusowych) w celu zaspokojenia potrzeb inwestora,
- pomoc z Powiatowego Urzędu Pracy: staże u pracodawców, prace interwencyjne, refundacja kosztów wyposażenia i doposażenia stanowiska pracy, szkolenia w trybie indywidualnym – koszty pokrywa Urząd Pracy.

Zapraszamy do Katowic. ■

KATOWICE
dla odmiany

Urząd Miasta Katowice
ul. Młyńska 4
40-098 Katowice
e-mail: pkis@katowice.eu
www.invest.katowice.eu

Katowice – for a change

Katowice, capital city of the Silesia Metropolis in Poland, is at the heart of one of the largest population centres in Europe with 2 million people. Katowice is highly valued as an economic, academic and cultural centre.

The favorable investment climate is created by advantages unique to Katowice:

- huge human potential with 123,000 students in Silesia Metropolis attending 29 universities,
- access to 3 international airports located within close proximity,
- excellent road network with ideal location at crossing point of 2 trans-European transport corridors,
- access to Poland's largest special economic zone providing substantial CIT reliefs.

Katowice is considered as a perfect destination for new investment projects and has been appreciated by many companies from modern business services sector. In the city are located such world-wide known companies as: **Capgemini, Kroll Ontrack, Steria, Ericsson, Rockwell Automation, Mentor Graphics** or **PwC**. Moreover **IBM** has recently selected Katowice as home to a new IT delivery centre with 2,000 employees – it is the largest investment of the sector in 2013 in Poland. Not only success stories of these companies confirm the investment attractiveness of the city but also awards that Katowice received. Only in 2013 the city was awarded during – Poland Outsourcing and Shared Services Awards Gala as "Newcomer City of the year" and "Investor-friendly City" during Prime Property Prize 2013.

Outsourcing investments create golden opportunity for rapid growth of local economy and creation of attractive – well-paid jobs. Therefore Katowice makes efforts to create the most comprehensive investment offer which includes many investments incentives:

- employment support – delivered thanks to close cooperation between the City, District Labour Office and academic career centers which organize work fairs, special websites and wall boards allowing companies to advertise job offers,
- training facilities – to make recruitment process as smooth as possible Katowice City with District Labor Office offers special facilities where recruitment team could interview candidates or run intensive training courses,
- marketing support – Katowice City offers to launch marketing campaign about investment in Katowice with implementation of different marketing tools,
- public transportation adjustment – new bus stops or new bus lines can be adjusted to satisfy needs of investor,
- help from District (Local) Labour Office: internship at the employer's seat, subsidized jobs, cost reimbursement of full or partial equipment of a work-stand, trainings – the costs will be refunded by the Office.

Then come visit Katowice for yourself. ■

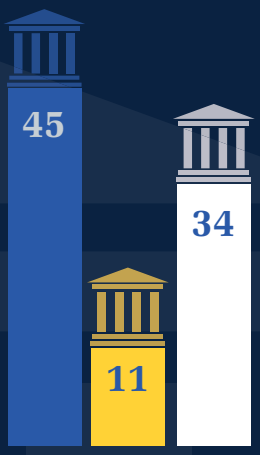
City of Katowice
4 Mlynska Street
40-098 Katowice, Poland
e-mail: pkis@katowice.eu
www.invest.katowice.eu

Edukacja **na Śląsku** / Education **in Silesia**

Edukacja w województwie
Education in the Region

Uczelni Universities	Studentów Students	Absolwentów Graduates
45	**158 778**	**48 657**

publiczne / **prywatne**
public / private
publiczne / public
prywatne / private



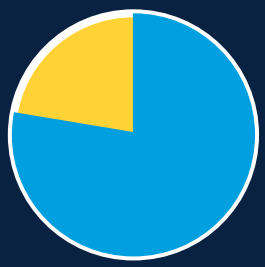
Kierunki filologiczne
Foreign language studies

	Szkoły wyższe w miastach Colleges in cities	Szkoły języków obcych w województwie śląskim Colleges in Silesia
Bielsko-Biała	6	80
Bytom	1	21
Chorzów	3	22
Częstochowa	6	64
Dąbrowa Górnicza	2	27
Gliwice	1	79
Katowice	17	130
Mysłowice	1	22
Racibórz	1	9
Ruda Śląska	1	22
Sosnowiec	3	48
Tychy	1	49
Ustroń	1	8
Zawiercie	1	14

Uniwersytet **Śląski** / University of **Silesia**

Liczba studentów i absolwentów w roku akademickim 2012/2013
Number of students and graduates in the academic year 2012/2013

Studenci / Students



20 218
8 840
29 058

Absolwenci / Graduates

4 619
2 761
7 380

studia stacjonarne
full-time studies
studia niestacjonarne
part-time studies
razem
total

Filologie / Philologies

Kierunek studiów / Field of study	Rodzaj studiów: / Type of study:	Liczba studentów / Number of Students: stacjonarne full-time	niestacjonarne part-time	Razem Together	Liczba absolwentów / Number of Graduates: stacjonarne full-time	niestacjonarne part-time	Razem Together
Filologia polska / Polish Philology		1 284	131	1 415	376	55	431
Filologia angielska / English Philology		1 398	337	1 735	315	357	672
Filologia germańska / German Philology		376	119	495	60	65	125
Filologia romańska / Roman Philology		399	159	558	94	38	132
Filologia rosyjska / Russian Philology		417	86	503	81	17	98
Filologia słowiańska / Slavic Philology		247	0	247	46	0	46
Filologia włoska / Italian Philology		168	46	214	75	0	75
Filologia klasyczna / Classic Philology		78	0	78	8	0	8
Razem / Total		**3 083**	**747**	**3 830**	**679**	**477**	**1 156**

Kierunki ekonomiczne / Economy studies

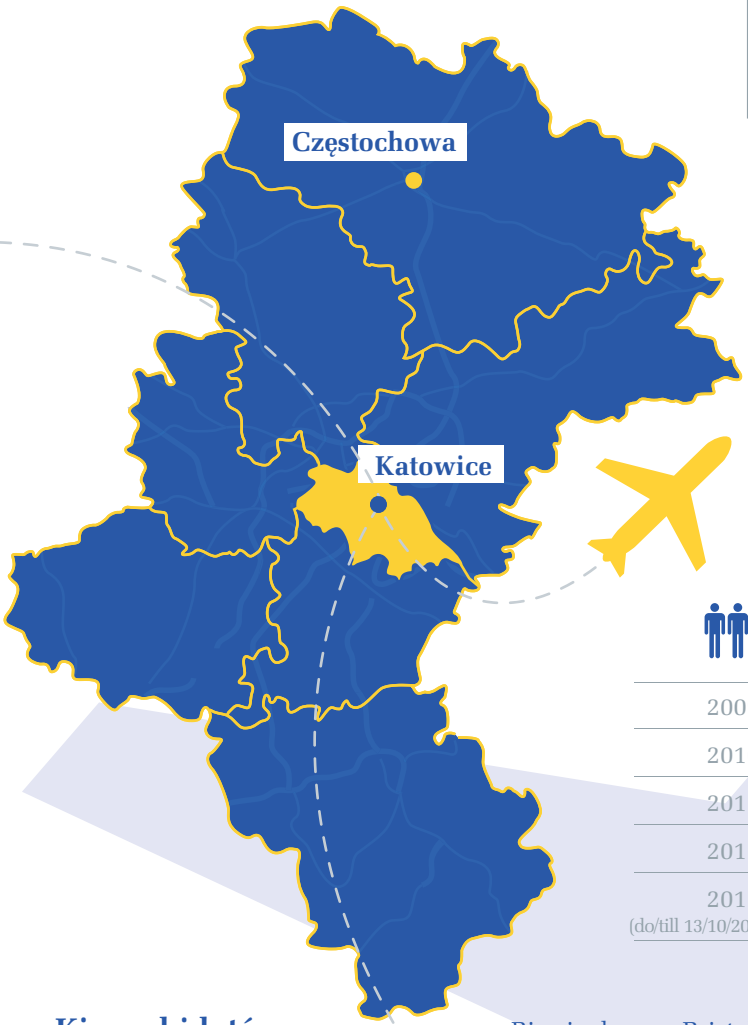
Administracja / Administration	329	1 080	1 409	61	295	356
Matematyka / Mathematics	505	107	612	87	45	132
Ekonofizyka / Econophysics	63	0	63	5	0	5
Informatyka / IT	654	264	918	103	42	145
Mechatronika / Mechatronics	108	0	108	0	0	0
Edukacja techniczno-informatyczna Education in Technology and Informatics	65	0	65	35	0	35
Zarządzanie / Management	276	66	342	62	21	83
Międzywydziałowe Indywidualne Studia Matematyczno-Przyrodnicze Interfaculty Studies in Mathematics and Natural Sciences	32	0	32	8	0	8
Śląska Międzynarodowa Szkoła Handlowa - zarządzanie Śląsk International School of Economics - Management	45	0	45	6	0	6
Razem / Total	**2 077**	**1 517**	**3 594**	**367**	**403**	**770**

Kierunki humanistyczne
Humanities studies

15 095 — Liczba studentów / Number of students
3 731 — Liczba absolwentów / Number of graduates

Dane zebrane dzięki Mateuszowi Hyla - Ambasadorowi Fundacji Pro Progressio na Uniwersytecie Śląskim

Województwo **śląskie**
Silesia Voivodeship



Obszar Area 9 412 km²

Powierzchnia miasta
Area of the City

Katowice	164,67 km²
Częstochowa	159,71 km²

Lotnisko Airport
Katowice - Pyrzowice

	Całkowity ruch pasażerski w liczbie pasażerów Total number of passangers	Ruch cargo w tonach Cargo in tons
2009	2 364 613	6 543
2010	2 403 253	11 195
2011	2 544 124	12 138
2012	2 550 848	10 546
2013 (do/till 13/10/2013)	2 038 573	6 540

Kierunki lotów
Flight Destinations

Birmingham · Bristol · Burgas · Doncaster · Sheffield · Dortmund · Dublin · Dusseldorf · Edynburg · Eindhover · Frankfurt · Grenoble · Kijów · Bonn · Kreta · Kutaisi · Larnaka · Liverpool · Londyn · Malmo · Menchester · Mediolan · Monachium · Neapol · Oslo · Paryż · Rzym · Stavanger · Sztokholm · Tel Awiw · Warszawa

Liczba firm outsourcingowych w województwie
Number of Outsourcing companies in the Region

	Katowice	Częstochowa
Biura coworkingowe Coworking offices	4	4
Call Center	16	2
Kancelarie i biura rachunkowe Accounting Offices	105	155

Odległości z Katowic:
Distance from Katowice

Warszawa	297 km
Kraków	75 km
Wrocław	200 km
Łódź	195 km
Poznań	335 km
Praga (CZ)	394 km
Bratysława (SK)	350 km

Populacja województwa
Population of the Region

4 714 mln

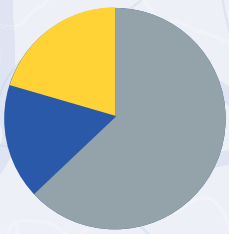
Populacja podregionu
Population of the subregion

(spis powszechny / census 2011)

- w wieku przedprodukcyjnym
  pre-production age
- w wieku produkcyjnym
  production age
- w wieku poprodukcyjnym
  post-production age

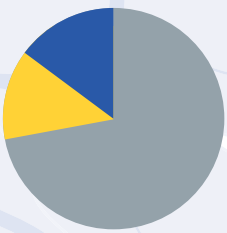
Katowice 763 732

122 792
495 043
145 897



Częstochowa 530 678

90 159
341 805
98 714



Strefa ekonomiczna
Economic zone

Katowicka Specjalna Strefa Ekonomiczna
Katowice Special Economy Zone
1929,15 ha

obszar SSE w Katowicach
SEZ area in Katowice
21,33 ha

Wynagrodzenie
Salary

średnie wynagrodzenie w województwie brutto
voivodship average gross salary

3 528 PLN

średnie wynagrodzenie w mieście brutto
average salary in the city

Katowice 4 657 PLN

Częstochowa 3 006 PLN

Bezrobocie
Unemployment

stopa bezrobocia w województwie
unemployment rate in the voivodship

11,1 %

stopa bezrobocia w mieście
unemployment rate in the city

Katowice 5,3 % **Częstochowa 13,4 %**

Powierzchnia biurowa
Office space

całkowita powierzchnia biurowa total office space	**216 100 m²**
biura w budowie under construction	**73 000 m²**
biura planowane planned office space	**116 700 m²**

Źródło / Source:
GUS, Randstad, Colliers International, Informator Gospodarczy Województwa Śląskiego, Lotnisko Katowice - Pyrzowice, KSSE, Wojewódzki Urząd Pracy

Rynek biurowy
w Katowicach

Autor / Author:
Ewa Grudzień,
Analityk, Dział Doradztwa i Badań Rynku, Colliers International
Analyst, Research and Consultancy, Colliers International

Katowice, stolica województwa śląskiego, są położone w centralnej części ponad dwumilionowej konurbacji górnośląskiej. Wśród głównych zalet miasta, jako lokalizacji biznesowej, można wymienić dostęp do wykwalifikowanej kadry pracowniczej, szerokie zaplecze akademickie, rozbudowaną sieć infrastrukturalną, przyjazne otoczenie biznesowe oraz dostępność wysokiej jakości powierzchni biurowej.

Potencjał Katowic został dostrzeżony przez firmy z sektora nowoczesnych usług biznesowych. Według danych ABSL, w mieście działa obecnie 39 centrów BPO/SSC (wobec 56 zlokalizowanych na terenie całej aglomeracji śląskiej). Można wśród nich wymienić m.in.: **Capgemini, PwC, Tauron, Rockwell Automation, Ruch SA** oraz **Mentor Graphics.**

Tabela 1: Podstawowe wskaźniki I połowa 2013 r.

Podaż	216 100 m²
Nowa podaż	14 500 m²
Wskaźnik pustostanów	10,1%
Popyt	27 500 m²
Stawki czynszu	12-14 EUR/m²/m-c

Źródło: Colliers International

Podaż

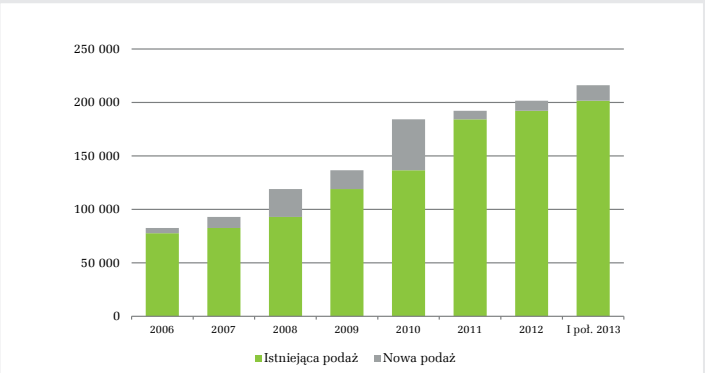
Katowice są największym i najbardziej rozwiniętym rynkiem biurowym konurbacji górnośląskiej. Jednak biorąc pod uwagę główne rynki regionalne w Polsce, miasto plasuje się dopiero na szóstej pozycji (po Krakowie, Wrocławiu, Trójmieście, Poznaniu i Łodzi).

Całkowite zasoby biurowe dostępne w Katowicach są szacowane na 216 000 m². Ponad połowa tej powierzchni została dostarczona na rynek w ciągu ostatnich pięciu lat. Oprócz nowych inwestycji, część istniejącej podaży stanowią zmodernizowane budynki niższej klasy.

Analizując lokalizację poszczególnych projektów można zauważyć, że większość z nich jest położona w północnej części miasta, wzdłuż głównych arterii komunikacyjnych: ul. Chorzowskiej, al. Wojciecha Korfantego, al. Murckowskiej oraz al. Górnośląskiej.

Katowice stanowią największy ośrodek gospodarczy regionu, co bezpośrednio wpłynęło na tempo rozwoju tutejszego rynku biurowego. Chociaż pierwsze nowoczesne obiekty biurowe zostały dostarczone na rynek już pod koniec lat 90-tych, przełomowy okazał się dopiero rok 2001, gdy do użytku oddano dwa duże projekty o łącznej powierzchni 24 000 m² – Chorzowska 50 (14 000 m²) oraz Millennium Plaza (10 000 m²). Kolejny znaczący przyrost zasobów biurowych został odnotowany w 2003 i 2004 r., kiedy to deweloperzy ukończyli odpowiednio 17 700 m² oraz 19 200 m². Dostarczenie tak dużej ilości nowej powierzchni przekroczyło potrzeby lokalnego rynku, co znalazło odzwierciedlenie w wysokim poziomie współczynnika pustostanów. Po tym okresie aktywność deweloperska wyraźnie zwolniła, aż do 2008 r.

Wykres 1: Rozwój podaży (2006 – I połowa 2013)



Źródło: Colliers International

Lata 2008-2010 to czas najintensywniejszego rozwoju katowickiego rynku biurowego. W ciągu trzech lat do użytku oddano 91 000 m² nowej powierzchni, co stanowi 42% istniejącej dziś podaży. Rekordowy pod tym względem był rok 2010, w którym nowa podaż wyniosła aż 47 600 m², a na rynek trafiły pierwsze inwestycje międzynarodowych deweloperów: Katowice Business Point (17 500 m², Ghelamco), Centrum Biurowe Francuska (21 400 m², Globe Trade Centre), Reinhold Center (8 600 m², Reinhold).

> *„Potencjał Katowic został dostrzeżony przez firmy z sektora nowoczesnych usług biznesowych."*

Globalny kryzys finansowy wpłynął negatywnie na aktywność deweloperską, co przełożyło się na ograniczenie liczby nowych inwestycji w kolejnych latach. Trudności z pozyskaniem finansowania oraz mniejsza aktywność najemców spowodowały, iż deweloperzy wycofali się z budowy spekulacyjnej. W 2011 r. do użytku oddano tylko dwa projekty zrealizowane przez lokalnego dewelopera, o łącznej powierzchni 7900 m². Rok 2012 charakteryzował się podobną dynamiką podaży (9500 m²).

Na koniec pierwszej połowy 2013 r. całkowite zasoby nowoczesnej powierzchni biurowej w Katowicach wyniosły 216 000 m². Nowa podaż dostarczona na rynek w trakcie pierwszych sześciu miesięcy sięgnęła 14 500 m², czyli o ponad połowę więcej niż w całym 2012 r. Do użytku oddano dwa projekty: Nowe Katowickie Centrum Biznesu (13 000 m²) oraz Rawa Office (1500 m²).

Rosnące zainteresowanie ze strony najemców korporacyjnych oraz malejąca dostępność powierzchni w istniejących obiektach, skłoniły deweloperów do podjęcia decyzji o rozpoczęciu planowanych inwestycji. W efekcie, w ciągu ostatnich dwunastu miesięcy obserwowaliśmy rosnącą aktywność zarówno ze strony lokalnych, jak i międzynarodowych inwestorów. Obecnie w Katowicach w budowie znajduje się ponad 70 000 m² powierzchni biurowej, która w większości trafi na rynek w przyszłym roku. Zakładając, że wszystkie planowane na ten okres projekty zostaną ukończone zgodnie z harmonogramem, w 2014 r. miasto odnotuje największy przyrost podaży od początku istnienia rynku. Wśród realizowanych projektów można wymienić m.in. pierwszą i drugą fazę A4 Business Park o łącznej powierzchni 18 000 m² (Echo Investment) oraz dwa kolejne budynki w ramach GPP Business Park (15 000 m², Górnośląski Park Przemysłowy). Oba wymienione kompleksy są realizowane zgodnie z zasadami zrównoważonego budownictwa i będą posiadały „zielone certyfikaty" (BREEAM).

W przygotowaniu są kolejne projekty biurowe – w tym następne fazy wyżej wymienionych kompleksów. Ich rozpoczęcie będzie w dużej mierze uzależnione od postępów w komercjalizacji obecnie realizowanych obiektów.

Tabela 2: Wybrani najemcy z sektora BPO/SSC

Najemca	Typ centrum
Archidoc	BPO
Capgemini	BPO, ITO
Contact Center	BPO
Grupa Żywiec	SSC
PwC	SSC
Rockwell Automation	SSC
Ruch SA	SSC
Unilever	SSC

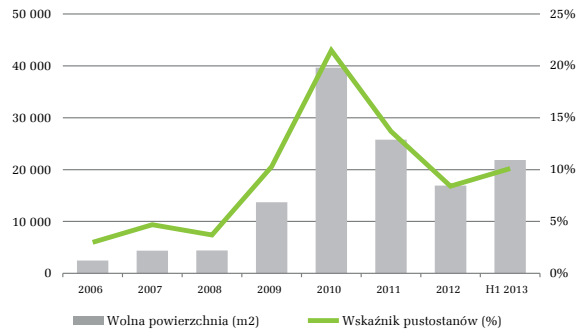
Źródło: Colliers International

Popyt

Dostępność wysokiej jakości powierzchni biurowej oraz korzystne warunki najmu były głównymi czynnikami stanowiącymi o atrakcyjności katowickiego rynku biurowego na tle pozostałych miast regionalnych.

Wraz z ożywieniem obserwowanym od początku 2011 r., popyt na powierzchnię biurową w Katowicach stopniowo wzrastał. W 2011 r. najemcy wynajęli łącznie ponad 37 000 m², co w porównaniu do wyników 2010 r. oznaczało blisko 70% wzrost.

Wykres 2: Wolna powierzchnia (m²) i wskaźnik pustostanów (%)



Źródło: Colliers International

W 2012 r. aktywność najemców kształtowała się na podobnym poziomie i wyniosła 36 700 m². Wśród największych transakcji zawartych w ubiegłym roku można wymienić: Unilever (5400 m², Nowe Katowickie Centrum Biznesu), TELE-FONIKA Kable (3200 m², Centrum Biurowe Francuska), ING (2350 m², Chorzowska 50) oraz PZU (2100 m², Millennium Plaza).

W trakcie pierwszych sześciu miesięcy 2013 r. popyt na biura wyniósł 27 500 m², co w porównaniu do analogicznego okresu ubiegłego roku stanowi ponad 50% wzrost. Udział nowych umów (wliczając transakcje na własny użytek właściciela) kształtował się na poziome około 80%, natomiast renegocjacje i przedłużenia stanowiły jedynie 9% wynajętej powierzchni.

Przeciętna wielkość transakcji zawartej w pierwszej połowie roku wyniosła 950 m². Umowy zawarte w omawianym okresie to m.in.: IBM (nowa umowa, 3200 m², Centrum Biurowe Francuska), Unilever (ekspansja, 1930 m², Nowe Katowickie Centrum Biznesu) oraz dwie renegocjacje w projekcie przy Opolskiej 22 – HireRight (1170 m²) oraz Kroll Ontrack (1000 m²). Biorąc pod uwagę transakcje zamknięte w trzecim kwartale bieżącego roku m.in. IBM w A4 Business Park (9000 m²) czy ING Services Polska w GPP Business Park (5600 m²), szacujemy, że aktywność najemców w całym 2013 r. w Katowicach może przekroczyć 50 000 m².

Pustostany

Po rekordowym przyroście podaży w 2010 r., Katowice charakteryzowały się jednym z najwyższych wskaźników pustostanów wśród głównych rynków regionalnych (21,5% na koniec 2010 r.). Jednakże stabilny popyt na powierzchnię biurową, połączony z ograniczoną aktywnością deweloperską w dwóch kolejnych latach, spowodowały, że wolnej powierzchni zaczęło sukcesywnie ubywać.

W efekcie, na koniec 2012 r. niewynajęte pozostało jedynie 8,4% istniejących zasobów. W pierwszej połowie bieżącego roku współczynnik pustostanów odnotował niewielki wzrost. Na koniec czerwca 2013 r. wyniósł 10,1%, co przełożyło się na 22 000 m² dostępnej powierzchni.

Stawki czynszu

Na tle pozostałych miast regionalnych Katowice pozostają jedną z atrakcyjniejszych cenowo lokalizacji biurowych. Firmy zainteresowane ulokowaniem tu swoich biur nadal mogą liczyć na wynegocjowanie korzystnych warunków finansowych. W pierwszej połowie bieżącego roku przeciętne czynsze wywoławcze wyniosły od 12 do 14 EUR/m²/miesiąc. Stawki najmu w zmodernizowanych obiektach biurowych kształtowały się na niższym poziomie, między 9,5-10,5 EUR/m²/miesiąc. Powierzchnia biurowa w inwestycjach w fazie realizacji była oferowana za 13,5-14 EUR/m²/miesiąc.

W ramach dodatkowych zachęt dla najemców deweloperzy najczęściej oferowali okres bezczynszowy, którego długość wahała się zwykle od 3 do 5 miesięcy. Przeciętna wysokość opłaty eksploatacyjnej oscylowała w przedziale od 12 do 16 PLN/m²/miesiąc. ■

GTC

OFFICE SOLUTIONS
THROUGHOUT POLAND

28 400 sq m in exsisting phases

32 200 sq m in future phases

OKĘCIE BUSINESS PARK

W A R S A W

U.S. GREEN BUILDING COUNCIL
LEED GOLD
USGBC

GLOBE TRADE CENTRE SA
+48 606 286 677, +48 664 967 240
www.gtc.com.pl

Office market in Katowice

Katowice, the capital of the Silesian voivodeship, is located in the central part of the Upper Silesian conurbation – an area inhabited by over two million people. The main advantages of investing in the city include access to qualified human capital, a strong academic background, well-developed infrastructure, a friendly business environment and availability of modern office space.

The city's potential has been recognised by companies in the modern business services sector. According to ABSL, there are 39 BPO/SSC centres located in Katowice (against 56 in the Upper Silesian conurbation). Firms such as **Capgemini, PwC, Tauron, Rockwell Automation, Ruch SA** and **Mentor Graphics** have already established a presence in the city.

Table 1: Key office figures H1 2013

Supply	216 100 m²
New supply	14 500 m²
Vacancy rate	10,1%
Demand	27 500 m²
Rental rates	EUR 12-14/m²/month

Source: Colliers International

Supply

Katowice is the largest and the most developed office market in the Upper Silesia conurbation. However, in comparison with the major regional office markets in Poland, the city holds sixth place (after Kraków, Wrocław, Tricity, Poznań and Łódź).

The total stock of office space in Katowice is estimated to be 216,000 m², half of which was delivered to the market within the last five years. Apart from new investments, part of the existing supply is located in older schemes that have undergone refurbishment.

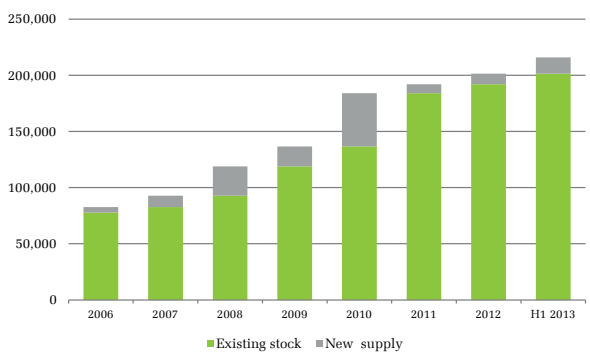
> *"The city's potential has been recognised by companies in the modern business services sector"*

The majority of existing office projects are located in the north part of the city, along major communication routes such as ul. Chorzowska, al. Wojciecha Korfantego, al. Murckowska and al. Górnośląska.

Being the biggest economic centre in the Silesia Region has had a major impact on the pace of growth of Katowice's office market. Although the first m odern office schemes were delivered in the late 1990s, it was 2001 that turned out to be a breakthrough year. The office supply grew by 24,000 m² delivered in two buildings – Chorzowska 50 (14,000 m²) and Millennium Plaza (10,000 m²). The next substantial rise in stock was recorded in 2003 and 2004, when developers completed 17,700 m² and 19,200 m² respectively. Delivery of such enormous amount of space exceeded the capacity of the local market, which was reflected in high vacancy rate. After that period, developers' activity recorded a considerable slowdown until 2008.

During 2008-2010, the Katowice office market registered its most significant growth. New office space completed during these three years accounted for 91,000 m², which constitutes 42% of the currently existing stock. 2010 was a record year in terms of new supply with over 47,600 m² entering the market. The newly delivered schemes, which were the first investments realised by international developers in

Graph 1: Stock by years (2006 – H1 2013)



Source: Colliers International

developers. Currently, over 70,000 m² of office space is under construction, the majority of which will be completed in the next year.

Assuming that all schemes planned for this period will be delivered on schedule, 2014 will record the largest increase in stock since the market began. Investments currently under construction include two phases of A4 Business Park totalling 18,000 m² (Echo Investment) and the next two buildings of GPP Business Park (15,000 m², Górnośląski Park Przemysłowy). The schemes are designed in accordance with sustainable development principles and will be rated under the BREEAM certification system.

Katowice, included: Katowice Business Point (17,500 m², Ghelamco), Francuska Office Centre (21,400 m², Globe Trade Centre), Reinhold Center (8,600 m², Reinhold).

The global financial crisis impeded developers' activity, which translated into a limited number of new office projects delivered in the next years. Difficulties in obtaining finance as well as modest leasing activity restrained speculative building. 2011 saw completion of only two projects of 7,900 m² delivered by a local developer. The following year saw similar supply dynamics (at a level of 9,500 m²).

At the end of the first half of 2013, the total supply of modern office space in Katowice stood at 216,000 m². New supply that entered the market during the first six months reached 14,500 m², which was over a half more in comparison to 2012. Office schemes delivered to the market included Nowe Katowickie Centrum Biznesu (13,000 m²) and Rawa Office (1,500 m²).

Increasing demand from corporate tenants combined with decreasing availability of office space in existing buildings has encouraged developers to start the construction of planned investments. As a result, during the last twelve months Katowice has witnessed increasing activity among local and international

The next office schemes, including the next phases of the office complexes mentioned above, are in the development pipeline. However, we can assume that the start of construction of new investments will largely depend on progress in the commercialisation of schemes currently being built.

Demand

Availability of high quality office space as well as favourable leasing conditions were the key factors that

Table 2: Selected BPO/SSC occupiers

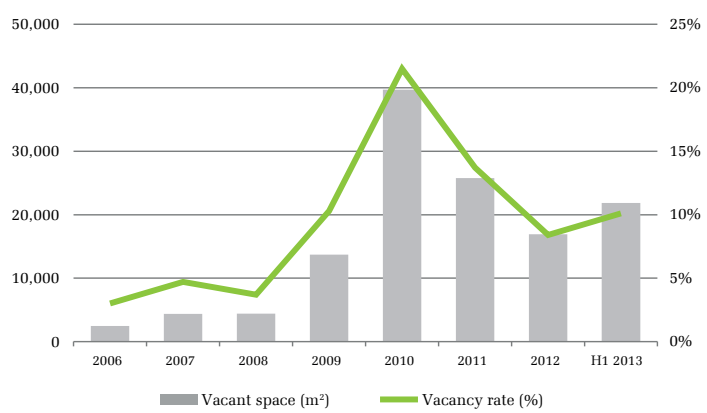
Tenant	Type
Archidoc	BPO
Capgemini	BPO, ITO
Contact Center	BPO
Grupa Żywiec	SSC
PwC	SSC
Rockwell Automation	SSC
Ruch SA	SSC
Unilever	SSC

Source: Colliers International

distinguished Katowice among other regional cities.

Along with the market upswing since 2011, demand for office space in Katowice has gradually increased. In 2011, tenants leased over 37,000 m², which constituted nearly a 70% growth against the same period in 2010. In 2012, tenants' activity remained at a similar level and amounted to 36,700 m². The biggest transactions concluded in 2012 included: Unilever (5,400 m², Nowe Katowickie Centrum Biznesu), TELE-FONIKA Kable (3,200 m², Francuska Office Centre), ING (2,350 m², Chorzowska 50) and PZU (2,100 m², Millennium Plaza).

Graph 2: Vacant space (m²) and vacancy rate (%)



Source: Colliers International

During the first six months of 2013, the demand for office space stood at 27,500 m², which represented growth of over 50% in comparison with the same period in 2012. The share of new contracts (including owner-occupier agreements) accounted for ca. 80%, while renegotiations/renewals constituted only 9% of registered volumes.

The average deal size signed in the first half of 2013 was 950 m². Transactions recorded in this period include: IBM (new deal, 3,200 m², Centrum Biurowe Francuska), Unilever (expansion, 1,930 m², Nowe Katowickie Centrum Biznesu) and two deals in the Opolska 22 scheme – HireRight (renegotiation/renewal, 1,170 m²) and Kroll Ontrack (renegotiation/renewal, 1,000 m²).

Some significant transactions completed in Q3 2013, i.e. IBM in A4 Business Park (9,000 m²) and ING Services Polska in GPP Business Park (5,600 m²), allow to forecast that the leasing activity throughout 2013 in Katowice exceeds 50,000 m².

Vacancy

After a record increase in stock in 2010, Katowice registered one of the highest vacancy rates among all major regional office markets (21.5% at the end of 2010). However, due to stable demand combined with limited construction activity in the next two years, the amount of vacant space has gradually decreased. As a result, at the end of 2012 only 8.4% of the existing stock remained vacant.

In the first half of 2013, the vacancy rate recorded a slight increase. At the end of June 2013, it stood at 10.1%, which translated into 22,000 m² of space.

Rental rates

Compared to the other regional cities, Katowice remains one of the most attractive office locations in terms of rental levels. Companies interested in establishing their businesses in Katowice can still negotiate favourable financial conditions. In the first half of 2013, the average rental rates were in the range EUR 12-14/m² per month. The asking rents in refurbished schemes stood at a lower level at EUR 9.5-10,5 m² per month. Office space in projects under construction was offered at EUR 13.5-14 m² per month.

The most common incentive offered to potential tenants was a rent-free period, which ranged from 3 to 5 months. The average cost of service charges varied from PLN 12 to PLN 16 m² per month.

PROPROGRESSIO

We are outsourcing One Stop Shop in Poland. We are co-operating closely with Polish public sector, cities, special economy zones, outsourcing industry, Real Estate companies, developers and HR companies.

Our mission is to work in line with CASPEN business model, which stands for Consulting, Advisory, Support, Promotion, Education and Networking. If you are looking for opening Operation or R&D Centre in Poland don't hesitate to contact us:

info@proprogressio.pl

Kapitał ludzki województwa śląskiego

Autor / Author:
Sylwia Kłyczek,
Randstad Professionals
Regional Manager
w Randstad Polska

Ponad 4,5 mln mieszkańców, w tym 77% w wieku produkcyjnym, zamieszkujących 17 powiatów i 71 miast na terenie o powierzchni ponad 12 tys. km², położonym w południowej części Polski, sięgającym aż po granice z Czechami i Słowacją – to obraz dzisiejszego województwa śląskiego.

Obecnie województwo śląskie to obszar o najwyższym stopniu urbanizacji. Dane z ostatniej publikacji Investing in Poland 2014 wydawnictwa Business Journal Group wskazują, że region zamieszkuje prawie 3 mln ludzi w wieku produkcyjnym, w większości na terenach miast. Natomiast aktywnych zawodowo jest ponad 1,6 mln mieszkańców (dane GUS), co lokuje Śląsk w czołówce województw, w których bezrobocie jest niższe niż w skali całego kraju (wynosi ok. 11,2%), a średnia pensja brutto oscyluje na poziomie 4 tys. (dane z czerwca 2013 r. Investing In Poland), i w tej statystyce wyprzedza go jedynie województwo mazowieckie.

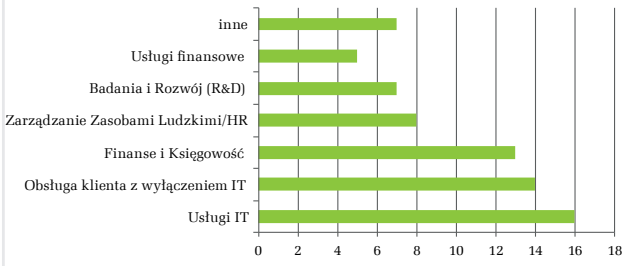
Śląsk to najbardziej uprzemysłowiony obszar kraju i jeden z najbardziej uprzemysłowionych obszarów w Europie. Do niedawna kojarzony był przede wszystkim z przemysłem ciężkim i energetycznym. Chociaż sektor ten nadal dominuje w regionie, obecnie bardzo dynamicznie rozwijają się: sektor produkcyjny, w tym motoryzacyjny, oraz sektor usług SSC/BPO (centra wewnętrzne, które skupiają procesy księgowe, IT, HR w jednym miejscu, jak i niezależne podmioty specjalizujące się w obsłudze klientów międzynarodowych). Nie sposób nie zauważyć, że trzecim obszarem, który notuje dynamiczny rozwój i jest w trendzie wznoszącym, są centra R&D. Obok mazowieckiego i wielkopolskiego, to właśnie województwo śląskie zaliczane jest do regionów o największej atrakcyjności inwestycyjnej i najmniejszym ryzyku inwestowania. Województwo to otrzymało wysoką notę jako struktura ekonomiczna – Fitch Rating „A-" dla zobowiązań w walucie zagranicznej

W regionie dynamicznie działa Katowicka Specjalna Strefa Ekonomiczna oraz kilkanaście Parków Przemysłowych. Sporym atutem województwa w pozyskiwaniu inwestorów jest dobra infrastruktura transportowa (w woj. śląskim przecinają się 2 nitki autostrady A1 i A4 oraz sieć dróg ekspresowych) oraz silne i zróżnicowane zaplecze naukowo-badawcze (45 uczelni wyższych, liczne instytucje badawczo-rozwojowe), a także przyjazność instytucji dla nowych osób rozpoczynających pracę w aglomeracji (włodarze miast podkreślają stworzenie komfortowych warunków mieszkaniowych dla osób relokujących się na Śląsk, jak i różnorodność oferty na życie prywatne – Śląsk kojarzony z przemysłem i kopalniami – ma też spore atuty w postaci terenów Beskidu Śląskiego oraz Żywiecczyzny).

36

36 to liczba obecnych na Śląsku centrów typu BPO/ITO/R&D/SSC, w których pracuje już 9 tys. osób. Aż 2/3 centrów to międzynarodowe firmy,

Wykres 1: W województwie śląskim najwięcej podmiotów realizuje procesy związane z usługami IT.



Źródło: ABSL

które ulokowały część swoich procesów outsourcingowych w regionie. Obecnie największe zatrudnienie deklarują: **Capgeminii** (ok. 1400 pracowników), **Rockwell Automation** (700) oraz **PwC** (500) i **Steria** (ok. 400 pracowników). W ostatnich 2 latach w aglomeracji w obszarze nowoczesnych usług ulokowali się **Barona, IG Services Poland, Unilever, Webanywhere**.

Aktualnie w regionie rekrutację i działalność rozpoczyna amerykański gigant – firma **IBM-GSDC**, który zamierza zatrudnić ok. 2000 osób.

Czy dynamicznie rozwijający się w Polsce rynek usług SSC/BPO, w tym centrów R&D, ma przyszłość w regionie o tak dużym uprzemysłowieniu i historycznych tradycjach pracy w przemyśle?

Czynnik ludzki jest wciąż decydujący dla inwestorów w kwestii rozpoczęcia działalności w danym regionie kraju lub Europy. To, o co najczęściej pytają inwestorzy podczas spotkań z firmami doradczymi, to oprócz kwestii dotyczących funkcjonowania biznesu od strony inwestycyjnej i kosztowej (warunki funkcjonowania biznesu, ulgi inwestycyjne i podatkowe, ułatwienia proponowane przez rząd i samorządy), to kwestia pozyskania odpowiednich pracowników i ich kompetencji, czas, w jakim te kompetencje zostaną pozyskane i poniesione koszty pracy na zatrudnienie najefektywniejszych pracowników.

Przyjrzyjmy się, zatem jakim potencjałem dysponuje województwo śląskie w tym aspekcie?

Potencjał akademicki

W regionie działa 45 wyższych uczelni, w tym cieszące się dużą popularnością wśród studentów Uniwersytet Śląski oraz, mająca opinię jednej z najlepszych w kraju, Politechnika Śląska. Ofertę edukacyjną uzupełniają Uniwersytet Ekonomiczny, Uniwersytet Medyczny, AWF, Akademia Sztuk Pięknych oraz inne publiczne i prywatne placówki kształcenia wyższego. Bogata oferta uczelni w obszarze studiów magisterskich, ale i podyplomowych, zachęca ludzi do rozwoju i zdobywania nowych kompetencji, nierzadko poprzez uzupełnienie lub zmianę kwalifikacji, dając szansę zatrudnienia na wyższym stanowisku i za wyższą pensję.

Tabela 1: Najbardziej popularne kierunki w woj. śląskim

	Studenci	Absolwenci
Ogółem	158 778	48 657
pedagogiczne	16 295	6 584
humanistyczne	11 725	3 605
społeczne	12 533	4 183
prawne	4 082	564
medyczne	14 084	4 766
informatyczne	7 307	1 668
usługi dla ludności	4 431	1 815
ekonomia i administracja	35 787	13 483
inżynieryjno-techniczne	13 366	3 167
architektura i budownictwo	6 631	1 231
ochrona środowiska	2 804	773
fizyczne	2 569	726
produkcja i przetwórstwo	12 397	3 203
inne	14 767	2 889

Źródło Colliers International

Największą grupę studentów i absolwentów stanowią ci z obszaru ekonomiczno-administracyjnego. Są oni w pierwszej kolejności, po wykazaniu się odpowiednią znajomością języków obcych, zatrudniani przez Centra Usług Wspólnych. Kolejną grupę stanowią kierunki z obszaru inżynieryjno-produkcyjno-technicznego, których absolwenci nie mają problemów z zatrudnieniem w jednej z kilkuset działających w regionie firm produkcyjnych oraz w centrach R&D, a nierzadko już podczas studiów mają zapewnione programy stażowe, stypendia i możliwość odbycia praktyk. Śląskie uczelnie ściśle współpracują bowiem z biznesem i, odpowiadając na potrzeby pracodawców, tworzą kierunki „na zamówienie" lub instytuty badawcze.

Na uwagę zasługuje fakt niewielkiej liczby absolwentów w najbardziej chłonnej dziedzinie, a mianowicie IT. Deklaracje potencjału zatrudnienia przez firmy działające na rynku, a ilość i jakość absolwentów kierunków informatycznych, są zdecydowanie niewystarczające do spełnienia oczekiwań pracodawców. W tym obszarze możemy zauważyć największą skłonność pracowników do relokacji i rozpoczęcia pracy na Śląsku oraz do wzrostowego trendu wynagrodzeń pracowników (szczególnie na poziomach

specjalistycznych z ugruntowanym kilkuletnim doświadczeniem w wybranych technologiach programistycznych.)

Znajomość języków obcych

Swobodna komunikacja w obcym języku to jedna z kluczowych umiejętności wymagana od osób pracujących w obszarze outsourcingu. Obecnie znajomość jednego języka obcego nie jest już atutem, a niezbędną umiejętnością. Natomiast biegła komunikacja w dwóch lub więcej językach obcych jest ceniona na rynku, a tacy kandydaci mogą liczyć na wyższe wynagrodzenie niż ich koledzy, którzy posługują się jedynie językiem angielskim. Obecnie na rynku poszukiwani są specjaliści z językiem angielskim i niemieckim, francuskim czy holenderskim. Coraz częściej klienci pytają o umiejętności posługiwania się językami z grupy języków nordyckich.

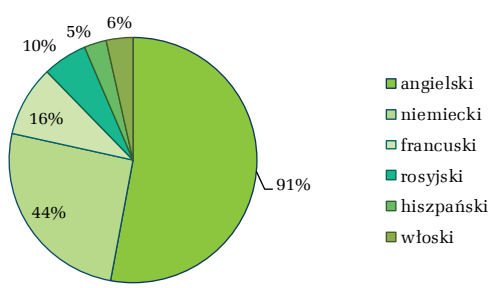
Ze statystyki wynika, że wśród osób wchodzących w rynek pracy oraz studiujących w aglomeracji aż 91% zna język angielski na poziomie komunikatywnym, a ponad 130 tys. absolwentów kończy angielską filologię.

Nadal w stosunku do zapotrzebowania klientów z rynku SSC/BPO niewiele osób kończy kierunki powiązane z językami nordyckimi, portugalskim czy holenderskim.

Wynagrodzenia w obszarze SSC

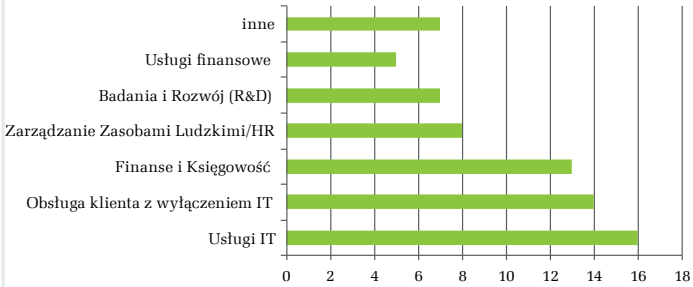
Wykorzystując potencjał studentów, absolwentów i młodego pokolenia, rozpoczynającego karierę na rynku pracy, Centra Usług Wspólnych oferują wynagrodzenie i benefity, które zależne są od wielu czynników.

Wykres 2: Deklarowana znajomość języków obcych wśród studentów w woj. śląskim



Źródło: ABSL

Wykres 3: Umiejętności językowe w sektorze SSC/BPO



Źródło: Baza danych Randstad Finance (n= 550)

Wynagrodzenia w sektorze SSC/BPO zależą przede wszystkim od umiejętności pracowników (znajomości technologii, systemów), doświadczenia oraz stażu pracy w sektorze nowoczesnych usług biznesowych. Jak już wspomniałam, znajomość języków obcych, zwłaszcza w połączeniu z tymi mało popularnymi czy wręcz „egzotycznymi", może wpłynąć na wzrost wynagrodzenia nawet o 20-30%.

To, co ma wpływ na wynagrodzenia i oczekiwania pracowników to również marka pracodawcy. Kandydaci są często gotowi pracować za niższe wynagrodzenie w zamian za możliwość zdobycia doświadczenia w znanej i prestiżowej organizacji, czy pracy nad ciekawymi i długotrwałymi projektami.

Wschodząca gwiazda

Rozwój sektora nowoczesnych usług outsourcingowych jest ściśle uzależniony od dostępu do eksperckiej wiedzy i kompetencji doświadczonych pracowników. Inwestycje w obszarze R&D zajmują istotne miejsce na mapie Śląska. Działalność firm typu B+R pozytywnie wpływa na atrakcyjność biznesową tego regionu. Szereg inicjatyw na linii nauka-biznes skutkuje powstaniem kilkunastu parków przemysłowych i technologicznych oraz inicjatyw typu Centrum Innowacji i Transferu Technologii Politechniki Śląskiej czy Centrum Innowacji, Transferu Technologii i Rozwoju Fundacji Uniwersytetu Śląskiego (CITTRFUŚ).

Wprawdzie wielkość centrów w tym obszarze jest mniejsza, jeśli chodzi o liczbę zatrudnionych pracowników niż średnia krajowa w tego typu placówkach, a przyrost

Tabela 2: Wynagrodzenia w obszarze Finanse, w tym stanowiska w obszarze Shared Service Centre

SSC finanse korporacyjne	rynek min stawki	rynek max stawki	rynek średnia
Junior AP/AR accountant	3 500	4 700	4 100
Junior GL accountant	4 000	6 000	5 000
AP/AR accountant	4 500	6 000	5 250
GL accountant	6 000	9 000	7 500
AP/AR team leader	7 500	12 000	9 750
GL team leader	9 500	15 000	12 250
Process Improvement Specialist/Process Owner	7 000	9 000	8 000
Process Improvement Manager/Process Owner	10 000	15 000	12 500
Manager AP/AR	12 000	15 000	13 500
Manager GL	15 000	18 000	16 500
SSC Manager	25 000	30 000	27 500
SSC Director	35 000	45 000	40 000

Źródło: Raport „Wynagradzanie specjalistów i kadry zarządzającej – trendy na rynku pracy w roku 2013"

zatrudnienia rok do roku odbywa się wolniej niż w centrach typu BPO/SSC, to ma on przede wszystkim na celu pozyskanie specjalistów i wysoko wykwalifikowanej kadry managerskiej, często z międzynarodowym doświadczeniem. W usługach badawczo-rozwojowych najistotniejsze fundamentalne znaczenie mają umiejętności inżynieryjne i techniczne, wzmacniają je dobre rozeznanie w przedmiotach ścisłych, przydatna pozostaje również dobra znajomość języka nie tylko na poziomie codziennej komunikacji biznesowej ale i na poziomie języka branżowego.

Obecnie na rynku śląskim w obszarze R&D działają: **Mentor Graphics** (zatrudnienie ok. 250 pracowników), **Tenneco** w Gliwicach, **Proximetry Poland, Kroll Ontrack oraz TRW, Neubloc** i **DisplayLink**.

I choć w większości z tych firm obecne zatrudnienie utrzymuje się na poziomie od 80 do 200 pracowników, w rozmowach z przedstawicielami potwierdzana jest wysoka koniunktura na projekty oraz chęć zwiększenia zasobów ludzkich.

Tabela 3: Wynagrodzenia w obszarze R&D

	rynek min stawki	rynek max stawki	rynek średnia
R&D Assistant	3 000	6 000	4 500
R&D Specialist	4 000	8 000	6 000
R&D Manager	10 000	22 000	15 000

Źródło: Raport „Wynagradzanie specjalistów i kadry zarządzającej – trendy na rynku pracy w roku 2013"

Śląsk jeszcze do niedawna „czarny" i przemysłowy skupiający się na przemyśle ciężkim, energetycznym i wydobywczym, w obecnej chwili chwali się 45% powierzchnią terenów zielonych, nowymi perspektywami i nową jakością życia dla pracowników. Zaczyna konkurować z aglomeracją wrocławską i województwem małopolskim o nowych inwestorów w sektorze usług nowoczesnych. ■

Human capital
in the Silesia Province

Today, the Silesia Province has more than 4.5 million inhabitants, including 77% of working-age adults who live in 17 districts and 71 cities scattered over an area of more than 12 thousand km² in the south of Poland in a Region bordering on the Czech Republic and Slovakia. The Silesia Province is now a highly urbanized Region. The last issue of Investing in Poland 2014 published by Business Journal Group reports that the Region is inhabited by almost 3 million people of working age who mostly reside in urban areas, out of which more than 1.6 million people are employed (data provided by the Central Statistical Office). This gives the Silesia Province a high place among other provinces with the unemployment rate below the national average (i.e. approx. 11.2%). With the average monthly gross salary around 4 thousand PLN (data reported in June 2013 by Investing in Poland), Silesia is second only to the Masovia Province.

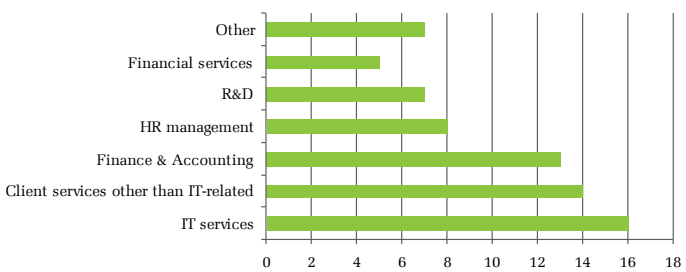
Silesia is the most industrialized Region in Poland and one of the most industrialized regions in Europe. Until recently, it was mostly associated with heavy industry and power generation. Although these two industries continue to dominate in the Region, other sectors have also started developing dynamically, including the manufacturing, and especially automotive industry, and SSC/BPO, which are created either within manufacturing companies to consolidate all accounting and finance, HR and IT services, or as independent providers which offer such services to international customers. The third area which has experienced rapid growth and shows an upward trend is R&D centres. Next to the Masovia and Greater Poland Provinces, the Silesia Province ranks among the most attractive regions in terms of investments and the lowest investment risk. Fitch Ratings has assigned the Silesia Province as an economic structure a high foreign currency credit rating 'A-'.

The Region has a thriving Special Economic Zone Katowicka and several Industrial and Technology Parks. The province's strengths which attract investors include a good transport infrastructure (two intersecting motorways: A1 and A4, and a network of dual carriageways) and a strong and diversified portfolio of scientific and research facilities (45 schools of higher education and numerous R&D organizations), as well as a friendly approach of public institutions towards newcomers who find employment in the conurbation (municipal authorities highlight the importance of providing individuals who relocate to Silesia with comfortable housing and a diverse offer of leisure time activities – although traditionally associated with mining and heavy industry, Silesia does have major landscape assets such as Beskid Śląski mountains or Żywiec Region).

36

36 is the number of BPO/ITO/R&D/SSC centres, which currently operate in Silesia. They employ the total of 9 thousand people. As many as 2/3 of the centres have been set up by international companies which located part of their outsourcing services in this Region. At the moment, the highest employment is declared by the following: **Capgemini** (around 1400 employees), **Rockwell Automation** (700), **PwC** (500) and **Steria** (around 400 employees).

Graph 1: Most enterprises in Silesia offer IT-related services



Source: ABSL

Business services providers which located their organizations in the Silesia conurbation in the last 2 years include **Barona, IG Services Poland, Unilever** and **Webanywhere**.

The US tycoon IBM – GSDC has just begun recruitment for around 2,000 jobs in the Region.

Can the dynamically growing Polish sector of SSC/BPO services, including R&D centres, thrive in such an industrialized Region with a tradition of employment in heavy industry?

At the moment, human capital is a major determinant that may affect investment decisions to locate businesses in a specific Region of Poland or Europe. The questions that investors most frequently ask investment consultants when planning their new investments regard not only the investment and cost-related aspects of starting a business (such as business environment, investment tax credits and tax concessions, support offered by national and local authorities), but also the availability of appropriate work force, their skills, the time it would take for them to acquire the skills, and the cost of employing the best-performing individuals.

In view of this, it is worthwhile to analyse the potential of the Silesia Province in terms of human capital.

Academic potential

The province is home to 45 schools of higher education, including the University of Silesia which enjoys great popularity with students, and the Silesian University of Technology which ranks among the best universities in Poland. Schools which complement their educational offer include the University of Economics, Medical University of Silesia, Academy of Physical Education, Academy of Fine Arts, and other state-financed and private higher education facilities. An extensive offer of graduate and post-graduate courses encourages personal development and the acquisition of new skills, giving people a better chance of earning a higher salary and receiving a promotion, often as a consequence of extending or changing their professional qualifications.

Table 1: The most popular majors in the Silesia Province

	Students	Graduates
Total	158,778	48,657
teacher training	16,295	6,584
humanities	11,725	3,605
social sciences	12,533	4,183
law	4,082	564
medicine	14,084	4,766
IT studies	7,307	1,668
community services	4,431	1,815
economics and administration	35,787	13,483
technology & engineering	13,366	3,167
architecture and civil construction	6,631	1,231
environment protection	2,804	773
physics	2,569	726
manufacturing and processing	12,397	3,203
other	14,767	2,889

Source: Colliers International

A majority of students and graduates come from business and administration schools. They are the first to get employed in Shared Services Centres because they generally meet the requirements for a high level of proficiency in foreign languages. The second largest group represents engineering, manufacturing and technology. The graduates quickly find employment with one of the hundreds of manufacturing companies in the Region, or with R&D centres. Many of them take part in internships, receive scholarships or pursue a trainee program during their studies because universities closely cooperate with business and create study programs or research institutes tailored to the needs of specific employers.

Surprisingly, relatively few students graduate with IT majors which seem to be a field of study with excellent employment prospects. The number

and skill levels of IT graduates fall short of employer expectations and do not satisfy the employment capacity declared by companies which operate in this market. In this area, there is a marked tendency among employees to relocate to Silesia for a new job, and an upward trend in salaries (especially for knowledge- and skill-intensive jobs which require a long experience of working with specific software environments).

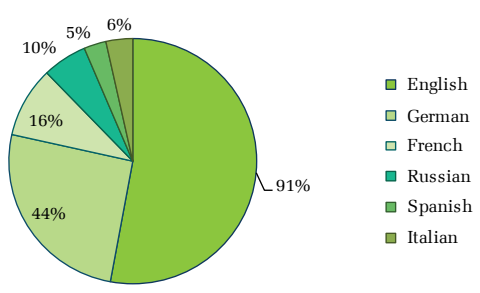
Language proficiency

The ability to communicate fluently in foreign languages is one of the key skills required of people looking for outsourcing jobs. Today, a high level of proficiency in a foreign language is a prerequisite rather than one of employee strengths. The ability to communicate fluently in two or more foreign languages is highly appreciated and gives a job candidate a chance to get a higher salary than their colleagues who only speak English. There is a labour market for skilled specialists with excellent command of English and German, French or Dutch. Clients are also increasingly interested in hiring proficient speakers of Nordic languages.

Statistical data shows that 91% of new entrants to the labour market and students in the Region declare they speak English at a conversational level, and more than 130 thousand have graduated with a degree in English studies.

The number of graduates with majors which involve proficiency in Nordic languages, Portuguese or Dutch is still insufficient to cater for the needs of employers from the SSC/BPO market.

Graph 2: The level of proficiency in foreign languages as declared by students in the Silesia Province



Source: ABSL

Graph 3: Language proficiency in the SSC/BPO sector

Source: Randstad Finance database (n = 550)

Salaries in the SSC sector

Shared Services Centres tap into the potential of students, graduates and the young generation entering the labour market, offering salaries and extra benefits that depend on a number of factors.

The salaries in the SSC/BPO sector largely depend on employee skills (the knowledge of specific technologies and systems), job experience, and previous employment in the business services sector. As mentioned before, a high level of proficiency in foreign languages, and especially the ones which are less popular or even 'exotic,' can increase the salary by up to 20-30%.

Another factor which affects salaries and employee expectations is the brand of the employer: job candidates are often willing to accept lower pay in exchange for an opportunity to gain experience working on exciting long-term projects for a well-known and prestigious organization.

A rising star

Further development of the outsourcing services sector is conditional upon the availability of employees with considerable experience who have profound expert knowledge and skills. Investments in the field of research and development are an important part of the Silesian business landscape. R&D companies operating in Silesia make the Region an attractive destination for new business expansion. Numerous projects at the interface between science and business resulted in the creation of several Industrial & Technology Parks and such other initiatives as the Innovation and Technology Transfer Centre at the Silesian University of Technology or the Centre for Innovation, Technology Transfer and Development Foundation of the University of Silesia.

Table 2: Salaries in Finance sector in the area of Shared Service Centres

SSC corporate finance	min. market rates	max. market rates	average market rates
Junior AP/AR accountant	3,500	4,700	4,100
Junior GL accountant	4,000	6,000	5,000
AP/AR accountant	4,500	6,000	5,250
GL accountant	6,000	9,000	7,500
AP/AR team leader	7,500	12,000	9,750
GL team leader	9,500	15,000	12,250
Process Improvement Specialist/Process Owner	7,000	9,000	8,000
Process Improvement Manager/Process Owner	10,000	15,000	12,500
Manager AP/AR	12,000	15,000	13,500
Manager GL	15,000	18,000	16,500
SSC Manager	25,000	30,000	27,500
SSC Director	35,000	45,000	40,000

Source: Report "Annual salary, benefits and workplace trends 2013"

Centres representing this area are below the national average in terms of the number of employees, and their year on year employment growth is lower than that in BPO/SS centres, but their primary purpose is obtaining experts and highly qualified managers who often have international experience.

Prerequisites which are critical in the context of R&D services include engineering and technical skills supported by scientific insight. A high level of language proficiency including not only conversational use of a foreign language but also specialized terminology is also appreciated.

R&D companies which currently operate in the Silesian market include: **Mentor Graphics** (around 250 employees), **Tenneco** in Gliwice, **Proximetry Poland, Kroll Ontrack, TRW, Neubloc** and **DisplayLink**.

Although a majority of these companies employ between 80 and 200 people, their representatives confirm there is a high demand for projects led by the companies, and declare their intention to increase their human resources.

Coal-black and industrialized Silesia which until very recently depended on heavy industry, mining and power generation, currently boasts green areas covering 45% of the province, and offers new prospects and a new, better quality of life to the work force living in this Region. It follows hard on the heels of the Wrocław conurbation and the Lesser Poland Province in terms of new investments in the business services sector. ■

Table 3: Salaries in the R&D sector

	min. market rates	max. market rates	average market rates
R&D Assistant	3,000	6,000	4,500
R&D Specialist	4,000	8,000	6,000
R&D Manager	10,000	22,000	15,000

Source: Report "Annual salary, benefits and workplace trends 2013"

Outsourcing Procesów Prawnych
Legal Process Outsourcing

Każda organizacja, niezależnie od świadczonych usług lub wytwarzanych produktów z sektora publicznego lub prywatnego, jest otoczona szeregiem procesów, do których angażowani są prawnicy. Zakładanie spółek, przygotowywanie statutów fundacji, zwolnienia grupowe, umowy z dostawcami i klientami, reprezentacja spółki przed sądem i wiele innych czynności jest wykonywanych za pośrednictwem kancelarii prawniczych, kancelarii notarialnych i biur radców prawnych.

Prawo jest powszechnie obecne w outsourcingu i występuje pod określeniem LPO – Legal Process Outsourcing (Outsourcing Procesów Prawnych). Zakres prac prowadzonych przez podmioty LPO jest różny lecz można go podzielić na trzy główne grupy – procesy low-end, middle-end i high-end. Innymi słowy, są to procesy od prostych i powtarzalnych, takie jak np. pisanie i obsługa pism prawniczych, wypełnianie formularzy, etc, aż po procesy bardzo unikalne i skomplikowane, zajmujące się pełną obsługa prawną przedsiębiorstwa. Profesorowie Mary Lacity z University of Missouri oraz Leslie Willcocks z The London School of Economics opublikowali pod koniec 2012 r. wyniki swoich badań rynku usług LPO, z których wynika, że wartość usług świadczonych przez podmioty z tej branży w skali światowej jest warta ponad 2,4 miliarda USD i wciąż ma tendencję wzrostową *(Legal Process Outsourcing: LPO Provider Landscape. Lacity, Willcocks and Orbys. Wrzesień 2012)*.

Outsourcing Procesów Prawniczych (LPO) jest to działalność firmy lub kancelarii prawniczej, która świadczy usługi prawnicze na rzecz podmiotów trzecich. LPO rośnie z roku na rok i jest to wynikiem skupienia się organizacji na głównej części biznesu jaką dana firma się zajmuje. Jak wynika z opracowania Lacity i Willcocksa, obecnie wewnętrzne działy prawne nie są już departamentami, które generują oszczędności, ani nie optymalizują pracy innych jednostek organizacyjnych w przedsiębiorstwach. Duże przedsiębiorstwa poszukują tańszych rozwiązań poprzez budowę prawniczych centrów operacyjnych w tańszych lokalizacjach, zarówno w modelu captive jak i outsourcing, nearshioring oraz offshoring.

Wyniki badań wspomnianych profesorów wskazują, że globalny rynek usług LPO rósł 60% rok do roku, aczkolwiek obecne przewidywania wskazują na 28% roczny wzrost w kolejnych latach. Największym globalnym rynkiem usług LPO są Indie, gdzie w tym sektorze outsourcingu jest zatrudnionych ponad milion prawników pracujących w 127 organizacjach typu LPO. Wartość świadczonych przez te firmy usług w roku 2010 wynosiła 640 milionów USD. Szacuje się, że wartość rynku usług LPO w Indiach do roku 2015 wzrośnie do 4 miliardów USD. Drugą globalną potęgą usług LPO są Filipiny, zatrudniając odpowiednio 40 000 prawników. Indie stanowią 59% globalnego rynku usług LPO, pozostałe lokalizacje to: Stany Zjednoczone (22%), Wielka Brytania (6%), Zachodnia Europa (3%), Europa Wschodnia i Centralna (4%), pozostałe lokalizacje (8%).

Najczęstsze usługi świadczone przez organizacje LPO, to prace związane z rozwiązywaniem sporów, ochrona własności intelektualnej, usługi korporacyjne (łączenie spółek, przejęcia, obsługa umów), obsługa procesów wewnętrznych (regulaminy, procedury, etc.), zakup usług, obsługa kwestii pracowniczych oraz związanych z prawną obsługą nieruchomości.

W Polsce rynek usług LPO jest na mocnym rozbiegu, co prawda w chwili obecnej nieliczne są przypadki dużych prawniczych centrów operacyjnych, za to rynek kancelarii prawniczych oraz radców prawnych ma się dość dobrze. W Polsce jest ok. 30.000 radców prawnych i ok. 15.000 adwokatów.

Radcowie prawni zrzeszeni są w Okręgowych Izbach Radców Prawnych, których jest w Polsce aktualnie 19. Adwokaci z kolei, zrzeszeni się w Izbach Adwokackich w liczbie 24. Polska to też pole dla międzynarodowych koncernów prawniczych, głównie amerykańskich, ale także z Europy Zachodniej i Azji. W Polsce branża prawnicza jest reprezentowana przez kilka stowarzyszeń, m.in. są to Instytut Allerhanda w Krakowie, Krajowa Izba Radców Prawnych, Polskie Stowarzyszenie Prawników Przedsiębiorstw czy też Zrzeszenie Prawników Polskich.

Na kolejnych stronach przedstawiamy Państwu kilka ciekawych artykułów z obszaru prawa oraz outsourcingu prawniczego. Zapraszamy do lektury. Naszymi autorami i ekspertami w dziedzinie LPO są kancelarie Chudzik i Wspólnicy oraz Wardyński i Wspólnicy. ■

Every organization, regardless of the services provided or products manufactured from the public or private sector is surrounded by a number of processes, in which lawyers are involved. Establishing companies, preparing statutes of foundations, collective redundancies, contracts with suppliers and clients, the company's representation at court and many other activities are carried out through law firms, notary offices and legal advisors offices.

The law is commonly present in outsourcing and occurs under the term LPO - Legal Process Outsourcing. The scope of works conducted by LPO entities varies, but it can be divided into three main groups - low-end, middle-end and high-end processes. In other words, these are processes that are simple and repetitive, such as writing and handling legal documents, filling in forms, etc, as well as very unique and complicated processes dealing with the full legal support of a company. Professors Mary Lacity from the University of Missouri and Leslie Willcocks of The London School of Economics published at the end of 2012 the results of their research of the market of LPO services, which show that the value of services provided by entities from this industry on a global scale is worth more than 2.4 billion USD and still has an upward trend *(Legal Process Outsourcing: LPO Provider Landscape. Lacity, Willcocks and Orbys. September 2012)*.

Legal Process Outsourcing (LPO) is the activity of a company or law firm, which provides legal services for third parties. LPO is growing from year to year and this is the result of the organization focusing on the main part of the business which the company deals with. As the work of Lacity and Willcocks shows, currently internal legal departments are no longer departments that generate savings, nor do they optimize the work of other organizational units in the company. Large enterprises are looking for cheaper solutions by building legal operational centres in cheaper locations, both in the captive model, as well as outsourcing, near-shoring and off-shoring.

The results of these professors' studies suggest that the global market of LPO services grew 60% year-on-year, although current predictions indicate a 28% annual growth in the following years. The largest global market of LPO services are India, where in this sector of outsourcing over a million lawyers are employed, working in 127 LPO type organizations. The value of the services provided by these companies in the year 2010 amounted to 640 million USD. It is estimated that the value of the market of LPO services in India will rise to 4 billion USD by 2015. The second global power of LPO services are the Philippines, employing 40,000 workers respectively. India constitutes 59% of the global market for LPO services, other locations are: the United States (22%), United Kingdom (6%), Western Europe (3%), Central and Eastern Europe (4%), other locations (8%).

The most common services provided by LPO organizations are works connected with resolving disputes, protection of intellectual property, corporate services (merging companies, acquisitions, contracts), support for internal processes (regulations, procedures, etc.), purchases of services, support of labour issues and concerned with the legal support of real estate.

In Poland, the market of LPO services is taking off strongly, although at the moment there are few cases of large legal operating centres; however, the market of law firms and legal advisors is doing quite well. Currently in Poland there are 30.000 solicitors and 15.000 lawyers. Poland is also a field for international law concerns, mainly American, but also from Western Europe and Asia. In Poland, the legal industry is represented by a few chambers and associations, among others, these are the Institute of Allerhand in Kraków, the National Chamber of Legal Advisors, the Polish Association of Business Lawyers and the Polish Lawyers Association.

On the following pages we present you with some interesting articles in the area of law and legal outsourcing. We invite you to have a read! Our authors and experts in the field of LPO are the law firms Chudzik i Wspólnicy and Wardyński i Wspólnicy. ■

Czym powinna charakteryzować się nowoczesna kancelaria?

Autor / Author:
Grzegorz Synal
aplikant radcowski / legal trainee
„Chudzik i Wspólnicy Radcowie Prawni sp.p."

Kancelaria Prawna „Chudzik i Wspólnicy Radcowie Prawni" sp.p. specjalizuje się w obsłudze przedsiębiorców związanych z outsourcingiem. Kancelaria przeprowadza także pełne duże diligence nieruchomości.

"Chudzik i Wspólnicy Radcowie Prawni" sp.p. servicing businesses dealing with outsourcing. The law firm also carries out full due diligence for real-estate.

Stale rosnąca dynamika procesów biznesowych i konieczność podejmowania kluczowych decyzji w krótkim czasie, w połączeniu z ciągle wzrastającą ilością przepisów prawnych oraz ich zmianami, stanowi dla wszystkich menagerów i przedsiębiorców duże wyzwanie. Obecnie nie trzeba zatem nikogo przekonywać, że stara rzymska paremia *ignorantia iuris nocet* to nie tylko wymysł przedstawicieli marketingu prawniczego, a realne zagrożenie dla prowadzonej działalności biznesowej. W ślad za takim rozwojem relacji biznesowo prawnych od dłuższego czasu podąża również rynek usług prawniczych, z którego należy i warto korzystać.

> *"Kancelaria współpracująca zprzedsiębiorcami winna się jawić jako partner i gwarant bezpieczeństwa przedsiębiorcy zgodnie z maksymą „Wasze bezpieczeństwo, nasz sukces".*

Aktualnie nowoczesna kancelaria to nie pojedynczy radcowie prawni i adwokaci w togach, ze skórzanymi teczkami i stosem aktów prawnych pod ręką, a profesjonalne przedsiębiorstwa posiadające wyspecjalizowaną kadrę, nastawione na specjalizację i zwiększenie swojej konkurencyjności. Na co dzień korzystające z nowoczesnych technologii pozwalających na udzielenie szybkiej i co najważniejsze skutecznej pomocy swoim klientom. Nie różniące się przy tym znacząco od przedsiębiorstw z innych branż tj. zarządzania czasem, zasobami ludzkimi, czy też marketingu. Co za tym zaś idzie, dobrze rozumiejące również ich problemy i realia prowadzonej działalności.

Jednocześnie, moim zdaniem relacje kancelarii z menagerami i przedsiębiorcami, nie mogą pozostawać w sferze „ekspert – klient", bądź „prawnik – petent". Nomenklatura ta jest bowiem obca zarówno sferze relacji business to business (B2B), jak i usług outsourcingu procesów biznesowych (BPO). Narzuca także sztywne standardy nie pasujące do zmieniających się stosunków biznesowych. Kancelaria współpracująca z przedsiębiorcami winna się jawić jako partner i gwarant bezpieczeństwa przedsiębiorcy zgodnie z maksymą *„Wasze bezpieczeństwo, nasz sukces"*.

W mojej ocenie tylko te czynniki, w połączeniu z doskonałym przygotowaniem merytorycznym prawników, pozwalają zapewnić przedsiębiorcom najlepszą obsługę w coraz bardziej skomplikowanej rzeczywistości prawnej. Trzeba jednak podkreślić, że rozwiązania konkretnych zagadnień winny zostać pozostawione konkretnym prawnikom-specjalistom z dziedziny konkretnego problemu.

Niezwykle istotna jest przy tym znajomość profilu działalności biznesowej przedsiębiorcy, pozwalająca prawnikom na szerokie spojrzenie na problem

i indywidualne podejście do sprawy. Po pierwsze zatem specjalizacja, po drugie wiedza i znajomość profilu działalności biznesowej przedsiębiorców – pozwalają na niesienie skutecznej pomocy prawnej.

Tak zarządzana kancelaria jest doskonałym partnerem zapewniającym bezpieczeństwo planowanych przedsięwzięć i minimalizującym ryzyko prowadzonej działalności. W ramach świadczonej pomocy dobrze przygotowany prawnik, jest w stanie przeprowadzić rzetelną analizę pojawiających się problemów, bądź planowanych przedsięwzięć oraz wskazać rozwiązania optymalne z prawnego punktu widzenia. Nie chodzi tu jednak o szukanie uniwersalnych rozwiązań, ale takich, które będą korzystne dla konkretnego klienta w jego indywidualnej sprawie. Co niezwykle ważne, analiza ta musi uczciwie przedstawiać informacje o potencjalnych ryzykach lub konsekwencjach podejmowanych decyzji.

Tylko przy takich założeniach, zawartość przeprowadzonej analizy, przewidzianych w niej ryzyk oraz trafność proponowanych rozwiązań, minimalizują ryzyko mające istotne znaczenie dla sukcesu całego przedsięwzięcia i jego kosztów. Od samego początku wyznacza też prawidłową drogę, w kierunku do założonego celu i gwarantuje bezpieczeństwo realizowanych zamierzeń.

What should characterize a modern law firm?

The ever-developing dynamics of business processes and the necessity to make key decisions within short periods of time, combined with the ever-growing quantity of legal regulations and their modifications, constitutes a considerable challenge to all managers and entrepreneurs. Thus, there is currently no need to convince anyone that the old Roman legal maxim of *ignorantia iuris nocet* is not merely an invention of the legal sector's marketing departments, but a legitimate concern for any type of business. Hot on the heels of this rapid development of relations between business and law is the law sector, whose services ought to be enlisted.

Currently, a modern law firm consists not only of solicitors and lawyers, with leather suitcases and files filled with legal documents in hand; instead, they are professional businesses employing highly-specialized staff, specializing in a given area and determined to increase their attractiveness vis-à-vis their competition. On a daily basis, they use cutting-edge technology, which allows them to offer fast – and perhaps most importantly – effective assistance to their clients. In that sense, they do not, in any significant way, differ from other sectors' companies in terms of time management, human resources' management and their marketing activity. As a result, their familiarity with what it means to operate a real-world business and with the problems that occur as a consequence, is complete.

Simultaneously, it bears stressing that the relations between a law firm and managers and entrepreneurs may not be of the "expert – client" or "lawyer – client" variety. This nomenclature hints at relations for which there is no place in a business to business (B2B) type of cooperation, nor in the area of business processes' outsourcing (BPO). It also imposes strict limitations which are out of place in the world of ever-changing business-relations. A law firm cooperating with a business ought to be perceived as a partner and as a guarantee of the entrepreneur's safety in accordance with the saying *"Your safety, our success."*

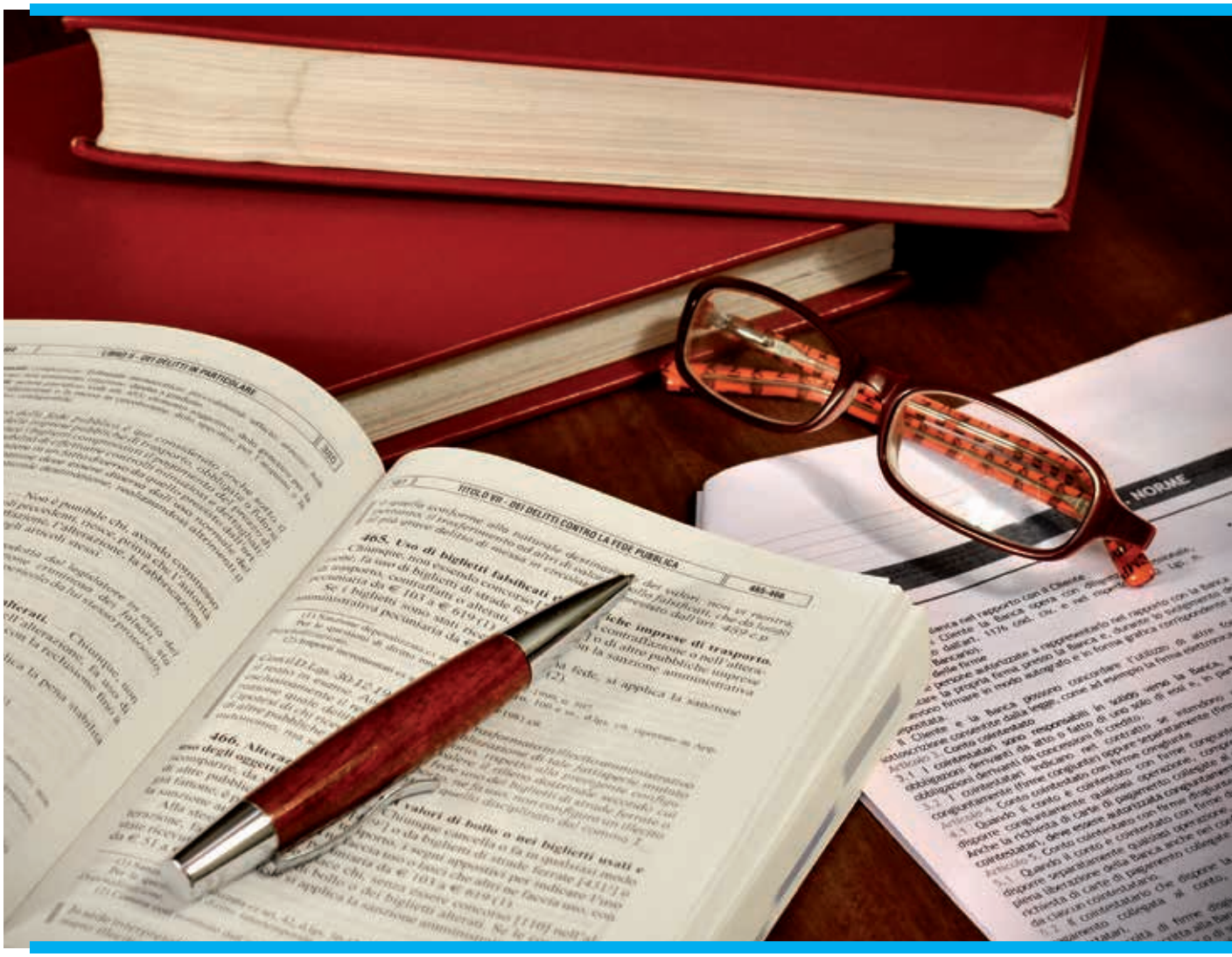
> ***"A law firm cooperating with a business ought to be perceived as a partner and as a guarantee of the entrepreneur's safety in accordance with the saying "Your safety, our success."***

In my estimation, only these factors, combined with the excellent preparation of lawyers make it possible to ensure that the client receive top-quality service in a more and more complicated legal sector reality. It needs to be stressed, however, that the manner of resolving specific cases ought to be left to specific lawyers – professionals in a given area of the law. Knowledge of the client's business' profile is thus crucial, as it allows the lawyer to comprehensively evaluate the problem at hand and approach it individually.

Of prime importance, then, is specializing in a given area, then possessing the necessary knowledge, and finally, being familiar with the profile of the client's business, all of which make it possible to offer effective legal assistance.

A law firm managed in this manner is an ideal partner to cooperate with in terms of the safety of the actions being planned and in terms of minimizing the risk of operating a business. As part of the legal assistance being offered, a well-prepared lawyer is capable of performing a comprehensive analysis of the problem or of actions being considered, as well as of suggesting the most beneficial course of action from a legal perspective. This is not synonymous with seeking universal solutions, but ones which will be the most beneficial for a given client with their individual problem. What is crucial is that the legal analysis honestly lay out the potential risks and consequences of a given course of action.

Only with these conditions met will the contents of the performed analysis – the evaluation of the risks foreseen and the correctness of the suggested solutions – minimize the risk of any given course of action, which in turn is invaluable to the success of a given business. An analysis correctly carried out paves the way to achieving the goals which have been set and guarantees safety along the way. ■



Jak długoterminowo współpracować z zewnętrzną kancelarią prawną

Autor / Author:
Maria Janicka
radca prawny / legal counsel
„Chudzik i Wspólnicy Radcowie Prawni sp.p."

Kancelaria Prawna „Chudzik i Wspólnicy Radcowie Prawni" sp.p. specjalizuje się w obsłudze przedsiębiorców związanych z outsourcingiem. Kancelaria przeprowadza także pełne duże diligence nieruchomości.

"Chudzik i Wspólnicy Radcowie Prawni" sp.p. servicing businesses dealing with outsourcing. The law firm also carries out full due diligence for real-estate.

Współpraca z zewnętrzną kancelarią prawną jest jedną z form zagwarantowania bezpieczeństwa prawnego wykonywanej działalności. Obok wewnętrznego działu prawnego lub stanowiska in-house lawyer, jest także jedną z najpopularniejszych form prowadzenia obsługi prawnej przedsiębiorstwa – będącą wyborem o tyle trafnym, że zapewniającym szerokie spektrum współpracy i umożliwiającym dostęp do ekspertów z każdej dziedziny prawa. Aktualnie większość firm, nawet w przypadku posiadania własnego działu prawnego lub zatrudniania prawnika, i tak korzysta z pomocy prawników zewnętrznych. Jest to szczególnie uzasadnione w przypadku podejmowania działań niestandardowych bądź wymagających większego zaangażowania merytorycznego lub czasowego. Także zatem z powyższych względów, zauważalny jest obecnie trend zmniejszania, czy wręcz likwidowania działów prawnych na rzecz zlecenia obsługi kancelariom zewnętrznym.

Dla wielu przedsiębiorców wybór zewnętrznej kancelarii prawnej opiera się zapewne na kryterium cenowym, pozostawiającym na dalszym planie jakość świadczonych usług, czy specjalizację. Warto zatem zanalizować także ten aspekt korzystania z usług zewnętrznej kancelarii.

Jeszcze do niedawna stawki wynagrodzenia kancelarii zewnętrznych oparte były głównie na stawkach godzinowych, przy czym stawki różnicowano w zależności od poziomu wyspecjalizowana prawnika zaangażowanego w realizację zlecenia. Obecnie jest to rzadziej spotykany model – na ogół ustala się aktualnie stawkę ryczałtową przy uwzględnieniu skali prowadzonej obsługi. Stawka ta określana jest według liczby godzin, jakie kancelaria poświęci obsłudze w miesiącu. Popularnym sposobem rozliczenia jest także przyjmowanie wraz ze zleceniem szacunkowego kosztu każdej poszczególnej sprawy. Co z kolei, pozwala przedsiębiorcy ocenić koszt konkretnego przedsięwzięcia. Sposoby wynagradzania prawników zewnętrznych zmieniają się i uelastyczniają, nadążając za potrzebami rynku. Niewątpliwie także, na finansowy aspekt współpracy może w przyszłości rzutować jej długoterminowość.

Decydując się na wybór zewnętrznej kancelarii należy jednak wziąć pod uwagę nie tylko kryterium ceny, ale co istotniejsze z punktu widzenia bezpieczeństwa przedsiębiorstwa oraz efektywności podejmowanych przez nie działań, także takie warunki, jak: zrozumienie celów biznesowych klienta, wiedzę merytoryczną, wydajność, terminowość realizacji zleceń czy wreszcie skuteczność. Z punktu widzenia każdego przedsiębiorcy istotny winien być także aspekt ciągłości współpracy podjętej z zewnętrzną kancelarią. Relacje klient-prawnik budowane w oparciu o wzajemne zaufanie, nabierają nowego wymiaru wraz z upływem czasu. Nawiązanie stabilnej relacji we współpracy gwarantuje także poznanie, pozwala profesjonalistom na antycypowanie potrzeb klientów i spełnianie ich oczekiwań zanim sami dostrzegą konieczność podjęcia działania.

Im dłużej trwająca kooperacja, tym lepsze przynosi efekty. Podejmując współpracę z zewnętrzną kancelarią warto mieć zatem w perspektywie długoterminowość nawiązywanej relacji. ■

How to establish long-term cooperation with an external law firm

Cooperating with an external law firm is one of the ways of guaranteeing that a given course of action is legally safe in terms of business continuity. In addition to an internal legal department or the so-called in-house lawyer, it is also one of the most popular forms of providing legal assistance to a company – a beneficial choice in the sense that it ensures a wide scope of cooperation and provides access to specialists in all areas of the law. Currently, the majority of companies enlist the services of an external law firm even if they already possess a legal department or employ an in-house lawyer. This is particularly justifiable whenever a non-standard course of action is being considered, or if a course of action requires particularly high expertise or consumes a particularly large amount of time. It is also for this reason that, currently, there is a trend to reduce or even to eliminate completely internal legal departments, so that legal assistance may be sought from external sources instead.

For many an entrepreneur, the selection of an external law firm is a decision where the main criterion is the cost, followed by the quality of the services being provided and the area of specialty. The latter two factors are also worthy of being considered when choosing an external law firm.

Until relatively recently, the remuneration of external law firms came in the form of hourly rates, which differed considerably depending on the degree of specialty of the lawyer involved in a given case. Currently, this model is considered to be a rather outdated one – what is more common nowadays is a lump sum payment which takes into account the scope of the services being provided. The sum is arrived at based on the number of hours put in by the lawyer in charge of the case within a given month. Another popular method of payment is also an estimate figure presented by the external law firm before taking on a given case. This is invaluable in terms of letting the entrepreneur know how much money has to be invested in these services. The methods of paying remuneration to law firms vary greatly and become more and more flexible, in this sense adapting to the reality of the market. It is also worth noting that the manner of paying remuneration may be dependent on the time period during which services are to be provided.

In choosing a particular law firm over another, however, it is not only the financial factor which ought to be considered, but also – what is perhaps more important in terms of the business's security and the effectiveness of the course of action adopted by it – factors such as understanding the business goals of a client, theoretical knowledge, efficiency, observing time constraints and finally effectiveness. Another factor that ought to be important from the perspective of any entrepreneur is the continuity aspect of cooperating with a given law firm. The client – lawyer relationship, built on the foundation of mutual trust, deepens as time goes by. Establishing a stable relationship ensures that the cooperating entities are able to get to know one another, it allows professionals to anticipate the needs of the client and to meet their expectations even before they themselves notice the need for action.

The longer the relationship between the two entities, the more benefits it reaps. In deciding to cooperate with an external law firm, it is a good idea to keep longevity in mind. ■

Kancelarie prawne i ich specjalizacje – dlaczego warto korzystać z ekspertów

Autor / Author:
Danuta Pajewska

Radca prawny,
starszy wspólnik,
Wardyński i Wspólnicy

Legal adviser, senior partner,
Wardyński & Partners

Firmy w różny sposób korzystają z pomocy prawnej – mają własne komórki prawne lub korzystają z usług prawników zewnętrznych.

Który model jest najbardziej efektywny? Czy własny zespół prawników wyłącza konieczność korzystania z pomocy zewnętrznej kancelarii?

Odpowiedź jest prosta – w określonych sytuacjach warto, a nawet należy skorzystać z kancelarii zewnętrznej. Dlaczego? Powodów jest kilka.

Wiele kancelarii prawnych wyspecjalizowało się w prowadzeniu określonych spraw. Pozwala to znaleźć prawnika z wieloletnim doświadczeniem w nawet najwęższej dziedzinie prawa. Przy ogromnej liczbie przepisów prawa, regulacji unijnych, orzeczeń sądowych, wykładni regulatorów, komentarzy i praktyk rynkowych – taki prawnik to nieoceniony skarb. Otrzymamy od niego profesjonalną poradę opartą na praktyce, której może nie mieć wewnętrzny prawnik firmy, jeśli sam nie zetknął się z danym problemem.

Szczególną korzyść związaną z zatrudnieniem prawników zewnętrznych widać przy okazji transakcji lub procesów, w których nie ma miejsca na eksperymenty. Przeprowadzenie analizy prawnej, zidentyfikowanie i wyeliminowanie ryzyk, wreszcie profesjonalne przygotowanie formy i treści dokumentów transakcyjnych lub procesowych to kluczowe kwestie. Złożoność procesu czy transakcji wymaga często dedykowania do projektu zespołu prawników z dużym doświadczeniem w prowadzeniu spraw czy transakcji danego typu. W takim przypadku nie warto ryzykować ani oszczędzać, bo źle przeprowadzona transakcja, czy niewłaściwa strategia procesowa, może być bardzo bolesna w skutkach. Może nawet dojść do przegrania procesu lub nieważności transakcji. Tymczasem, nie każdy prawnik ma doświadczenie z określonego rodzaju transakcjami. Nie każdy zetknął się z klauzulami *tag along*, opcją *put*, czy formułowaniem oświadczeń i zapewnień tak, aby nie pociągnęły za sobą negatywnych konsekwencji dla stron transakcji. Z kolei, w przypadku procesów ważne jest, jaką strategię przyjąć oraz w jaki sposób i jakie dowody zgromadzić. Dlatego zespół złożony z wytrawnych prawników procesowych albo prawników z doświadczeniem w prawie korporacyjnym, prawie pracy, nieruchomościach, kontraktach, własności intelektualnej, IT, prawie Unii Europejskiej albo sprawach regulacyjnych i podatkowych jest w stanie zapewnić efektywność procesu czy transakcji. Choć cena obsługi prawnej wynikająca z zatrudnienia takiego zespołu może być wyższa niż koszt prawnika wewnętrznego, to poniesienie takiego kosztu się opłaca, ponieważ doświadczenie i wiedza kancelarii chroni firmę przez szeregiem ryzyk. Nie bez znaczenia jest również to, że kancelarie mogą reprezentować klienta i przygotowywać dokumentację w języku obcym.

Niewątpliwą korzyścią zatrudnienia zewnętrznego prawnika jest możliwość uzyskania naprawdę niezależnej ekspertyzy prawnej. Wewnętrzny prawnik nie zawsze ma zapewniony komfort niezależności, zwłaszcza jeśli jest zatrudniony na umowę o pracę. Również relacje interpersonalne mogą być przeszkodą do wydawania zdecydowanych opinii prawnych. Takich problemów nie ma prawnik zewnętrzny, który zgodnie z zasadami etyki zawodowej przyjmuje zlecenie tylko w przypadku niewystępowania konfliktu interesów. Tak więc, korzystanie z pomocy prawnika wewnętrznego ma ogromne zalety, ale czasem nie obejdzie się bez pomocy z zewnątrz.

Law firms and their specialisations:

Why it is worth turning to experts

Companies obtain legal advice in various ways, whether through their own in-house legal departments or through the services of external lawyers.

Which model is more effective? Does having your own legal team mean you never have to turn to an outside law firm?

The answer is simple: In certain situations it is worthwhile – or even necessary – to use an outside law firm. Why? There are several reasons.

Many law firms have specialised in conducting specific types of matters. This makes it possible to find a lawyer with many years of experience focused on even the narrowest field of law. Given the huge number and array of national laws, EU regulations, judicial decisions, regulatory interpretations, commentaries and market practices, such a lawyer is an invaluable resource. He or she is in a position to provide professional advice based on practice, which may not be the case for an in-house lawyer who has never dealt with the specific issue before.

A particular benefit from hiring external lawyers is apparent in the case of transactions or litigation where there is no room for experimentation. Conducting legal analysis, identifying and eliminating risks, and professional drafting of the transactional documents or pleadings are key steps. The complexity of the litigation or transaction often requires that a team of lawyers with significant experience handling matters of the specific type be dedicated to the project. Taking a risk and cutting corners will not pay off in such cases, because if the transaction is not carried out properly or the wrong litigation strategy is chosen, the consequences can be painful indeed, leading to an adverse outcome in court or even the invalidity of the transaction.

But not every lawyer has experience with particular types of transactions. Not every lawyer has encountered tag-along clauses or put options, or drafted representations and warranties to protect the parties to a transaction against negative consequences. And in the case of litigation, the strategy to adopt, the evidence to gather, and the manner in which the evidence will be introduced are all vital. Thus a team made up of skilled litigators, or lawyers with experience in corporate law, labour law, real estate, contracts, intellectual property, IT, EU law, and regulatory and tax matters, will be in a position to assure that the litigation or transaction is conducted effectively. The cost of engaging such a team may be higher than the cost of hiring an in-house lawyer, but it is a good investment, because the law firm's knowledge and experience help protect the client against numerous risks. The law firm's ability to represent the client and draft documents in a foreign language may also be a relevant consideration.

Another clear benefit of hiring outside counsel is that the client can obtain truly independent legal advice. In-house lawyers may not always enjoy a sense of independence because they are employees. Personal ties within the company may also get in the way when clear legal opinions are called for. External lawyers do not have this problem because their professional ethics permit them to take on a matter only when there is no conflict of interest. While there may be many advantages to using in-house lawyers, sometimes it is necessary to seek advice from outside counsel.

INSTYTUT ALLERHANDA
WHERE LAW MEETS ECONOMICS

Instytut Allerhanda to niezależny think tank, ośrodek zaawansowanych studiów prawnych, który działa na styku prawa i ekonomii. Misją Instytutu jest działanie na rzecz poprawy jakości i przejrzystości prawa, oraz wzrostu świadomości prawnej społeczeństwa.

Instytut specjalizuje się w prawie handlowym, prawie upadłościowym, prawie własności intelektualnej, prawie rynku finansowego, corporate governance i organizacji wymiaru sprawiedliwości, a także prawach człowieka w kontekście biznesu i CSR.

Trzonem działań, które przekładają wiedzę ekspercką członków i współpracowników Instytutu na wymierne działania na rzecz poprawy jakości systemu prawnego w Polsce, jest działalność naukowa, oparta na ekonomicznej analizie prawa. Przy Instytucie działa Towarzystwo Akademickie IA oraz sekcje naukowe m.in.: Prawa Upadłościowego, Rozwiązywania Sporów, Prawa Spółek i Rynku Kapitałowego, Własności Intelektualnej, Prawa Człowieka i Biznes, Energii i Zasobów Naturalnych, których zadaniem jest prowadzenie zaawansowanych badań w wybranych dziedzinach. Zadaniowo pracują nieformalne grupy robocze, m.in. eksperci Instytutu konsultują projekty polskich i europejskich aktów legislacyjnych.

Kolejnym filarem, na którym wspiera się Instytut jest aktywność sygnowana znakiem Allerhand Advocacy, która obejmuje interwencje, litygacje strategiczne i współpracę z mediami.

Misję szerzenia wiedzy Instytut realizuje organizując konferencje, seminaria i szkolenia z zakresu prawa oraz prestiżowy cykl ogólnokrajowych kongresów tematycznych Allerhand Summits – Polskich Kongresów Prawa, które tworzą płaszczyznę dla dyskusji ekspertów, i których ambicją jest wypracowywanie rozwiązań usprawniających działanie polskiego systemu prawa i otoczenia instytucjonalnego.

W dorobku wydawniczym Instytutu znajdują się: książki, raporty, analizy i ekspertyzy, working papers oraz rekomendacje merytoryczne dla organów ustawodawczych. W 2013 r. Instytut otrzymał status Organizacji Pożytku Publicznego.

Więcej informacji o Instytucie jest dostępnych na stronie www.allerhand.pl ■

The Allerhand Institute is a legal think tank, an institute of advanced legal studies that acts at the nexus of law and economics. The Institute's mission is to contribute to the improvement of the quality and transparency of law in Poland, and raise the legal awareness of society.

The Institute specializes in company law, commercial law, insolvency law, intellectual property law, financial markets and regulations, corporate governance, organization of the judiciary, as well as human rights and business and CSR.

Research activity, applying such tools as the economic analysis of law, is at the core of the Institute's activities, transposing the expert knowledge of its members and associates into specific actions aimed at improving the quality of the legal system in Poland. In the Institute is active the AI Academic Society (TAIA) as well as research sections, such as: Insolvency Law, Dispute Resolution, Company Law and Capital Market, Intellectual Property Law, Human Rights and Business, and Energy and Natural Resources, the role of which is to conduct advanced studies in their field. Additionally, ad hoc working groups are formed and the Institute's experts are consulted on proposals of Polish and European legislative acts.

Another pillar of Institute's activity is Allerhand Advocacy, which comprises interventions, strategic litigation and cooperation with the media.

To fulfill its mission to raise the public awareness and promote legal knowledge, the Institute organizes seminars, conferences and training on various aspects of law, as well as a prestigious cycle of nation-wide thematic Allerhand Summits, that provide a forum for expert discussions and aspire to develop solutions that will improve the function of the Polish legal system and institutional framework.

The Institute's publication record comprises books, reports, expert analysis and policy papers, working papers as well as merit recommendations for legislative bodies. In 2013, Institute was awarded a Public Benefit Organization status in recognition of its pro public bono activity.

More information about the Institute is available at www.allerhand.pl ■

Instytut Allerhanda
pl. Sikorskiego 2/7, 31-115 Kraków
www.allerhand.pl

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Łódzkie nabiera prędkości

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego

Informujemy, iż firma

SouthWestern BPS Poland Sp. z o.o.

30.09.2013 zakończyła udział w projekcie pt.

"Młodzi na drodze do sukcesu"

współfinansowanym ze środków Uni Europejskiej
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.
W ramach projektu prowadzone były szkolenia z zakresu
umiejętności miękkich, językowych oraz informatycznych.

SouthWestern

Testowanie oprogramowania
dla firm z wykorzystaniem crowdsourcingu
Część I

Autor / Author:
Mithun Sridharan

Przewodniczący ds. Komunikacji Niemieckiego Stowarzyszenia Outsourcingu / Communication Chair for the German Outsourcing Association

Założyciel Outsourcing for SMEs PLC – Outsourcing dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw / Founder of Outsourcing for SMEs PLC

W skrócie

Świat Technologii Informatycznej zmienia się z napędzanego przez firmy na napędzany przez konsumentów, którzy oczekują większej elastyczności, ze względu na to, iż przeprowadzają swoje urządzenia poprzez mnóstwo środowisk i ekosystemów. Stanowi to oczywiste wyzwanie dla twórców oprogramowania i ich zespołów ds. zapewnienia jakości. Bezwzględnymi czynnikami niezbędnymi do budowania lojalności klientów są wysokiej jakości design i funkcjonalność.

Crowdtesting poddaje oprogramowanie testom prowadzonym przez prawdziwych użytkowników w warunkach rzeczywistych. Pozwala to firmom na szybkie i tanie uzyskanie prawdziwego wglądu, zebranie opinii oraz informacji o błędach, co prowadzi do znacznej poprawy jakości i designu, zwiększenia szans przyjęcia oprogramowania przez klientów i użytkowników końcowych.

Wykorzystanie crowdtestingu do testowania oprogramowania podnosi poprzeczkę jeśli chodzi o poziom jakości, elastyczność, szybkość i koszty w stosunku do innych typowych opcji, takich jak outsourcing czy automatyzacja.

Wprowadzenie

W ciągu ostatnich kilku lat, paradygmat crowdsourcingu ewoluował ze skromnych i pojedynczych inicjatyw klientów do przypadków wielkiego sukcesu, tj. Wikipedia czy Amazon Mechanical Turk. W dziedzinie technologii informatycznych, testowanie oprogramowania metodą crowdsourcing spotkało się ze zwiększonym zainteresowaniem i przyjęciem, zwłaszcza ze strony firm rozpoczynających działalność i mniejszych firm. Proces przyjęcia był jednakże dość powolny w przypadku większych firm, głównie z powodu nielicznych publikacji literatury biznesowej.

Aby przekonać większe firmy do testowania z wykorzystaniem crowdtestingu, omówimy kilka ważnych kwestii, takich jak decyzje „wytworzyć czy kupić", budowanie wewnętrznej społeczności testerów lub współpracę z agencjami zewnętrznymi, przydatność aplikacji, zarządzanie, jakość testera i zakończymy przedstawiając wytyczne w zakresie skutecznych inwestycji w testowanie z wykorzystaniem tłumów.

Współczesny krajobraz IT

W ostatnich latach, Technologia Informatyczna (IT) zyskała strategiczne znaczenie w związku z tym, iż wiele firm dokonało już znacznych inwestycji w ERP, CRM oraz inną działalność, co wskazuje na kluczowy charakter informatyki biznesowej. Firmy te stosują również elementy bezpośredniego kontaktu z klientem, takie jak strony internetowe i aplikacje mobilne, które powinny nie tylko posiadać dobry design, ale również zapewniać niezakłóconą funkcjonalność. Niemalże niemożliwym jest przewidzenie użytkowników takich systemów ani ich gustów a priori.

Testowanie oprogramowania z wykorzystaniem crowdsourcingu pozwala osiągnąć wysokie prawdopodobieństwo akceptacji modułów oprogramowania przez konsumentów poprzez zapewnienie wolnego od wad oprogramowania.

Przy wzroście trendu cloud computing, BYOD, itd., usługi IT są dostarczane wieloma kanałami oraz wykorzystywane przez różne zainteresowane strony, których systemy informatyczne mogą występować w różnych konfiguracjach *(Real-World On-Demand Apps Testing: http://www.youtube.com/watch?v=y_MhlbdODXQ)*. Naprawdę solidne testowanie oprogramowania jest czasochłonne, a zapewnienie wszystkich możliwych permutacji i kombinacji cech, lokalizacji i operacji platform, zgodnie z oczekiwaniami, jest niemalże niemożliwe. Na przykład, jeżeli aplikacja sieciowa nie będzie działać w konkretnej przeglądarce, lub jakieś narzędzie oprogramowania nie zapewni ważnej funkcji, mogą nastąpić zakłócenia w działalności.

PROPROGRESSIO

"Chcemy być platformą dla konstruktywnego, merytorycznego i korzystnego dla wszystkich dialogu pomiędzy przedsiębiorcami, pracownikami, przedstawicielami władzy oraz środowiskiem naukowym w dziedzinie optymalizacji procesów, kosztów i wykorzystania zasobów poprzez szeroko rozumiane pojęcie Outsourcingu."

wizja Pro Progressio

Dowiedz się więcej: info@proprogressio.pl

Dzięki testowaniu z wykorzystaniem tłumów, firmy mogą skutecznie zmniejszyć prawdopodobieństwo przeoczenia przez wewnętrzny zespół ds. testowania oprogramowania najważniejszych elementów podczas fazy testów wewnętrznych.

Według Paula Herzlicha, analityka ds. testowania oprogramowania w Ovum, niezależnej instytucji badawczej branży IT,

> ***„Jeśli testujecie oprogramowanie, które będzie używane przez różnych nieznanych użytkowników, dlaczego nie użyć grupy nieznanych użytkowników do jego przetestowania."***

A zatem, testowanie z wykorzystaniem tłumów oferuje proste, przejrzyste i ekonomiczne rozwiązanie dla trudnych do rozwiązania problemó w.

Czym jest testowanie oprogramowania z wykorzystaniem crowdsourcingu?

Crowdtesting jest metodą testowania oprogramowania, która wykorzystuje społeczność testerów oprogramowania w postaci zewnętrznych ekspertów z różnych środowisk i szerokości geograficznych na całej kuli ziemskiej. Od tradycyjnego podejścia różni się tym, że testy przeprowadzane są na większej liczbie testerów z różnych miejsc, a nie przez ograniczoną liczbę wewnętrznych specjalistów ds. testowania. Wielkość takich społeczności wacha się w granicach od kilkuset do kilku tysięcy testerów z całego świata.

Testowanie z wykorzystaniem tłumów poddaje aplikację pod działanie zestawu realistycznych scenariuszy, obciążeń i ścieżek użytkowników, które nie mogą być replikowane przez wewnętrzny zespół ds. testowania. Wcześniejsze poznanie wydajności aplikacji w warunkach rzeczywistych czyni refaktoryzację prostszą i tańszą. Takie testy zwiększają również niezawodność i skracają czas potrzebny do opracowania i wdrożenia. Zazwyczaj prawie wszystkie zauważalne błędy lub problemy są wykrywane i usuwane przed rozpoczęciem pełnoprawnej dystrybucji.

Testowanie eksploracyjne oraz Testowanie z wykorzystaniem tłumów w firmach

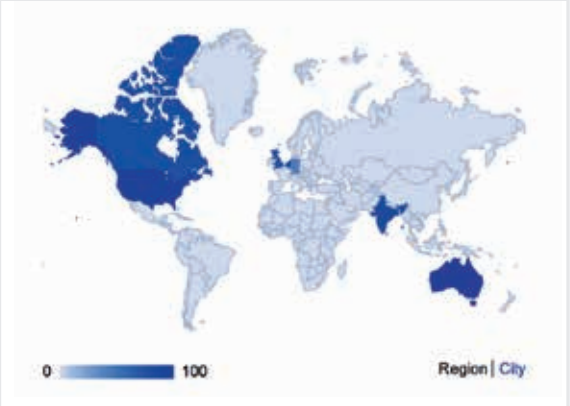
Obecnie wiele uwagi poświęca się usługom testowania eksploracyjnego z wykorzystaniem tłumów, gdzie testerzy analizują oprogramowanie pod kątem problemów, błędów lub wad na podstawie ogólnych wytycznych i przypadków testowych. W przypadku testowania eksploracyjnego „na wolną rękę", nie da się przewidzieć wyników pod względem ilościowym, gdyż trudno jest z góry określić zakres, obszar oraz ilość możliwych błędów. Testerzy zazwyczaj identyfikują problemy w miejscach najbardziej oczywistych, ale niektórzy wysoko wykwalifikowani testerzy mogą wykryć wady ukryte pod warstwami oprogramowania. Testowanie eksploracyjne nadaje się najlepiej do testowania mniej krytycznych aplikacji , z wykorzystaniem dużej liczby użytkowników w celu zapewnienia powtarzalności zestawu zagadnień w różnych konfiguracjach lub stymulowania typowego obciążenia aplikacji (Kaner 2008).

Testowanie z wykorzystaniem tłumów w firmach obejmuje w większym stopniu dyscyplinę i strukturę w procesie testowania oprogramowania, jednocześnie zachowując ducha i sprawność testów eksploracyjnych. Tak więc, testowanie z wykorzystaniem tłumów wykorzystuje najlepsze praktyki i koncepcje zarówno nieformalnych jak i formalnych metod testowania oprogramowania. Stopień profesjonalizmu testowania z wykorzystaniem crowdsourcingu w firmach jest wyższy.

W tym podejściu, testerzy są analizowani i rozmieszczani na podstawie kompleksowych kryteriów wyboru. Proces testowania oprogramowania ma jasno określony zakres oraz jest prowadzony zgodnie z rozległymi wytycznymi dostosowanymi do potrzeb projektu. Zespół ma jasno określone role i obowiązki, jeden punkt kontaktu dla społeczności organizacji klienta, sformalizowane raporty i struktury raportowania, obszerną dokumentację i monitoring projektu, itp.

Ponadto, testowanie z wykorzystaniem tłumów w firmach pociąga za sobą formalne procesy zbudowane na istniejących metodach testowania oprogramowania, tj. Agile, SCRUM, itp. W wyniku takiej współpracy, w organizacji klienta zapewniona jest sprawna synchronizacja pomiędzy jej dystrybucją wewnętrzną a cyklami zewnętrznego testowania oprogramowania. Pozwala to klientowi na zmniejszenie kosztów ogólnych zarządzania projektem i zmaksymalizowanie korzyści z obu zespołów. ■

Mapa 1. Regionalne zainteresowanie crowdsourcingiem
Regional interest in crowdsourcing



Crowd sourced software testing for Enterprises Part I

At a glance

The Information Technology world is shifting from one driven by corporations to that driven by consumers, who demand more flexibility as they carry their devices through myriad of environments and ecosystems. This lays out a clear challenge for software designers and their quality assurance teams. High quality design and functionality are absolute pre-requisites to building customer loyalty. Crowdtesting puts the software to test under real-world conditions by real users. This allows companies to gather real insight, feedback and defects quickly and cheaply, leading to significant quality and design improvements, improving the chances of software adoption by customers and end-users. Using the crowd to test software raises the bar over other common options like outsourcing or automation when it comes to levels of quality, flexibility, speed, and cost.

Introduction

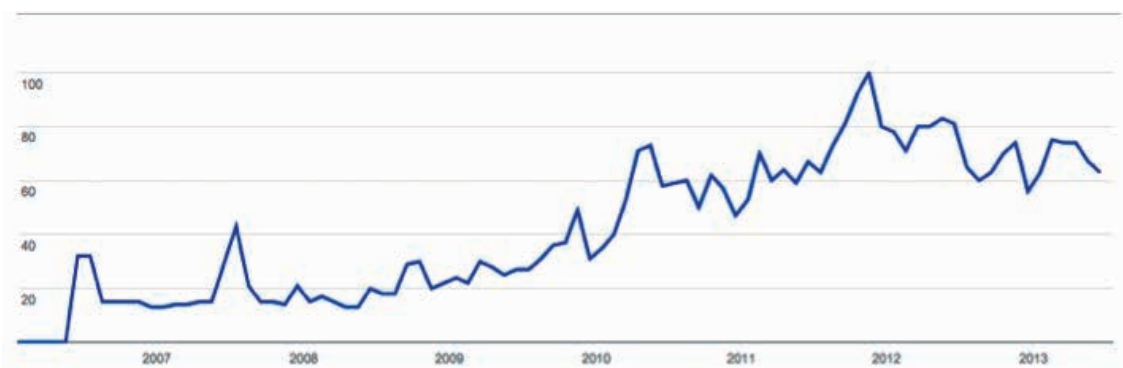
Over the past few years, the crowdsourcing paradigm has evolved from its humble & isolated custom initiatives to success stories, such as Wikipedia and Amazon Mechanical Turk. In the field of information technology, crowd sourced software testing has witnessed increased interest and adoption, especially among Startups & smaller companies. The adoption has, however, been quite slow among larger businesses, largely due the paucity of published business literature. To facilitate crowd testing by large businesses, we shall discuss some important issues, such as make-or-buy decisions, building an internal testing community or partnering with external agencies, application suitability, governance, tester quality and conclude by providing some guidelines towards successful crowd testing engagements.

IT landscape today

In recent years, Information Technology (IT) has assumed such strategic importance that many companies have already make substantial investments in ERP, CRM and other business, demonstrating the critical nature of enterprise IT. These companies also have consumer-facing components, such as websites and mobile applications that should not only reveal a good design, but also deliver uninterrupted functionality. It is almost impossible to predict the users of such systems and their tastes a priori. Crowd sourced software testing helps achieve a high probability of consumer acceptance of software modules by ensuring that the software is defect-free to a very high degree.

With the growing trend in cloud computing, BYOD, etc., IT services are delivered over multiple channels and consumed

Graph 1.Crowdsourcing trends since 2007



by diverse stakeholders, whose IT systems may come in different configurations (*Real-World On-Demand Apps Testing: http://www.youtube.com/watch?v=y_MhlbdODXQ*). Truly robust software testing is time consuming, and ensuring that every possible permutation and combination of features, localizations, and platforms works, as intended, is nearly impossible. For example, if a web application does not render in a particular browser or a particular software tool fails to deliver a critical functionality, business disruptions may ensue. Through crowd testing, companies could effectively diminish the likelihood that the internal software testing team might have missed critical elements during the internal testing phases.

According to Paul Herzlich, a software-testing analyst at Ovum, an independent IT industry research institution,

> ***"If you are testing software that all kinds of strangers are going to use, then why not use a bunch of strangers to test it."***

Thus, crowdtesting offers a simple, elegant and cost-effective solution to what would otherwise be an intractable quandry.

What is Crowd sourced software testing?

Crowdtesting is a software testing methodology that leverages a community of external expert software testers with diverse backgrounds and demographics from all across the globe. It differs from traditional approach in that the testing is carried out by a larger number of testers from different places rather than by a limited number of in-house testing professionals. These communities range from a few hundred to several thousand testers globally.

Crowdtesting subjects the application under a set of realistic scenarios, loads and user paths, which cannot be replicated by an internal testing team. Knowing an application's performance under real-world conditions in advance makes refactoring easier and cheaper. Such testing also increases reliability and decreases the time required to develop and deploy. Usually, almost all noticeable bugs or issues are detected and fixed before a full-fledged deployment.

Exploratory and Enterprise Crowd testing

Presently, much of the focus is on exploratory crowd testing services, where testers analyze software for issues, bugs or defects based on generic guidelines and test cases. With "free hand" exploratory testing, the outcomes cannot be quantitatively predicted as it is challenging to qualify the range, area and number of possible defects in advance. Testers usually identify issues in the most obvious places, but some highly skilled testers may uncover defects hidden under layers of the software. Exploratory testing is the most suited to test less mission critical applications with a large number of users to ensure reproducibility of a set of issues under different configurations or to simulate a typical load on an application (Kaner 2008).

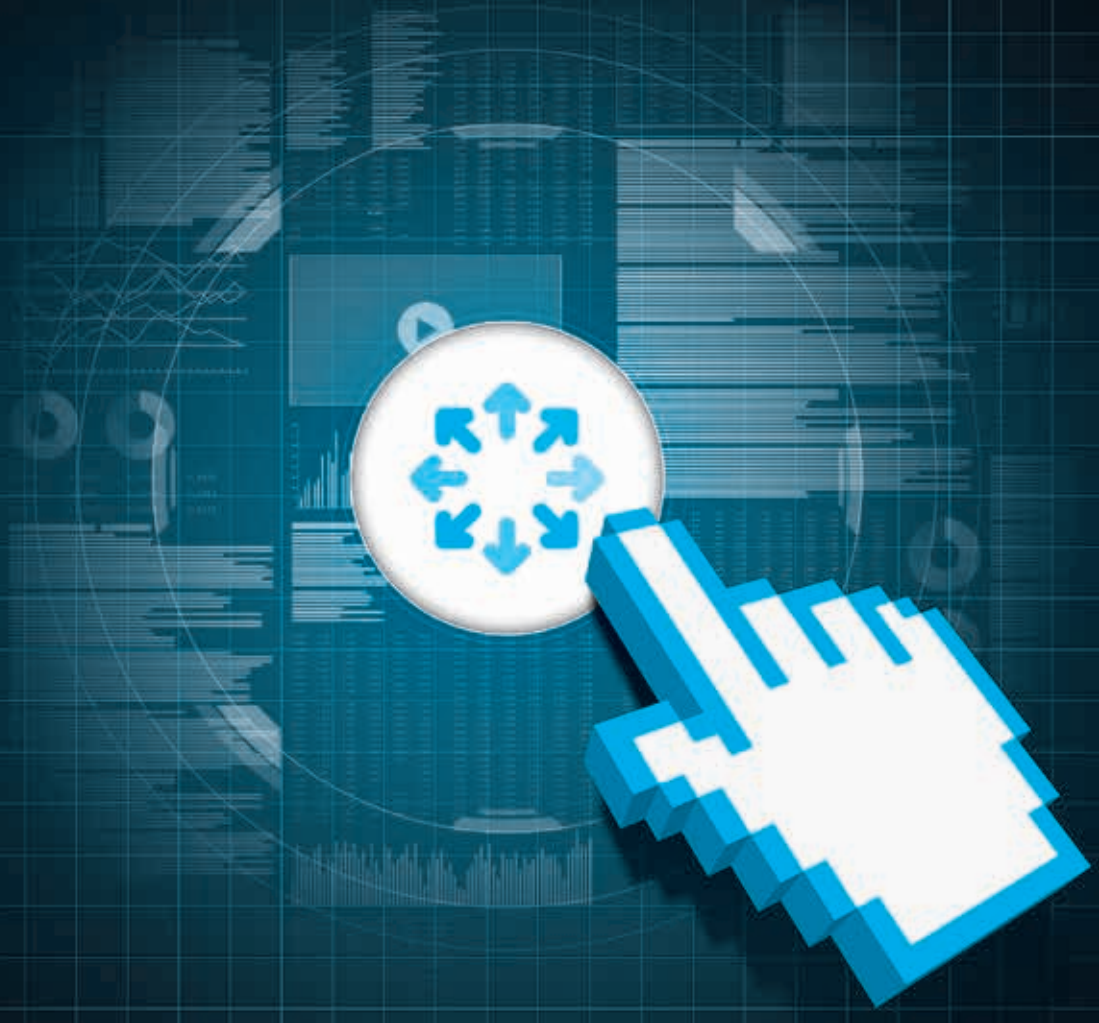
Enterprise crowd testing incorporates more rigor and structure in the software testing process, while simultaneously retaining the spirit and agility of exploratory testing. Thus, enterprise crowd testing incorporates the best practices and concepts of both, informal and formal software testing methodologies. The degree of professionalism involved in enterprise crowd sourced software testing is higher.

In this approach, testers are scrutinized and deployed based on comprehensive selection criteria. The software testing process involves clearly identified scope and is guided by extensive guidelines tailored to fit the needs of the project. The team has clearly identified roles and responsibilities, a single community point of contact for the client organization, formalized reports and reporting structures, extensive documentation and project tracking, etc.

Furthermore, enterprise crowd testing entails formal processes built over existing software testing methodologies, such as Agile, SCRUM, etc. As a result of such alignment, the client organization experiences a smooth synchronization between their internal development and external software-testing cycles. This allows the client to to reduce project management overhead and maximize the benefits from both teams. ■

Figure 1: Crowdtesting Infographic from PASS Technologies AG

Wszystko o Outsourcingu



w jednym miejscu

outsourcing portal

www.outsourcingportal.pl

OUTSOURCING STARS 2013

16 stycznia 2014

Ufficio Primo, Warszawa, ul. Wspólna 62

- Gala Liderów Outsourcingu
- Nagrody i wyróżnienia dla najlepszych
- Najważniejsi w branży
- Branżowe podsumowanie roku

www.outsourcingstars.pl

SPONSORZY — PATRON HONOROWY — ORGANIZATOR

Kinnarps

Invest in Poland

PROPROGRESSIO

PARTNERZY

pwc

CIMA Chartered Institute of Management Accountants

PSZK

Rafei

SSON www.ssonetwork.com

EOA FRANCE

German Austrian Swiss Outsourcing Association OUTSOURCING VERBAND

callcenter forum

CCMI CONTACT CENTER MANAGEMENT INSTITUTE

nowyadres.pl

SAZ Stowarzyszenie Agencji Zatrudnienia

Association of Business Service Leaders in Poland

ASPIRE

PATRONI MEDIALNI

Outsourcing&More

outsourcing portal

lokalizacja info wszystko o nawigacji

callcenternews.pl

THE OUTSOURCING JOURNAL

modern Office Manager

FLOTA